

ديل كارنيجى
الأكثر مبيعاً
كيف تكسب الأصدقاء
وتؤثر فى الناس ؟؟
إعداد وتقديم
ممدوح الشيخ

كيف .... تكسب.... الأصدقاء.... وتؤثر فى الناس؟؟

ديل كارنيجي

إعداد وتقديم
ممدوح الشيخ

دار الحرم للتراث

اســـــم الكتاب : كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر فى الناس

اســـــم المؤلف : ديل كارنيجي

إعداد وتقديم: ممدوح الشيـخ

الناشـــــــر : دار الحرم للتراث

العنــــــوان : 45 سوق الكتاب الجديد بالعتبة - القاهرة

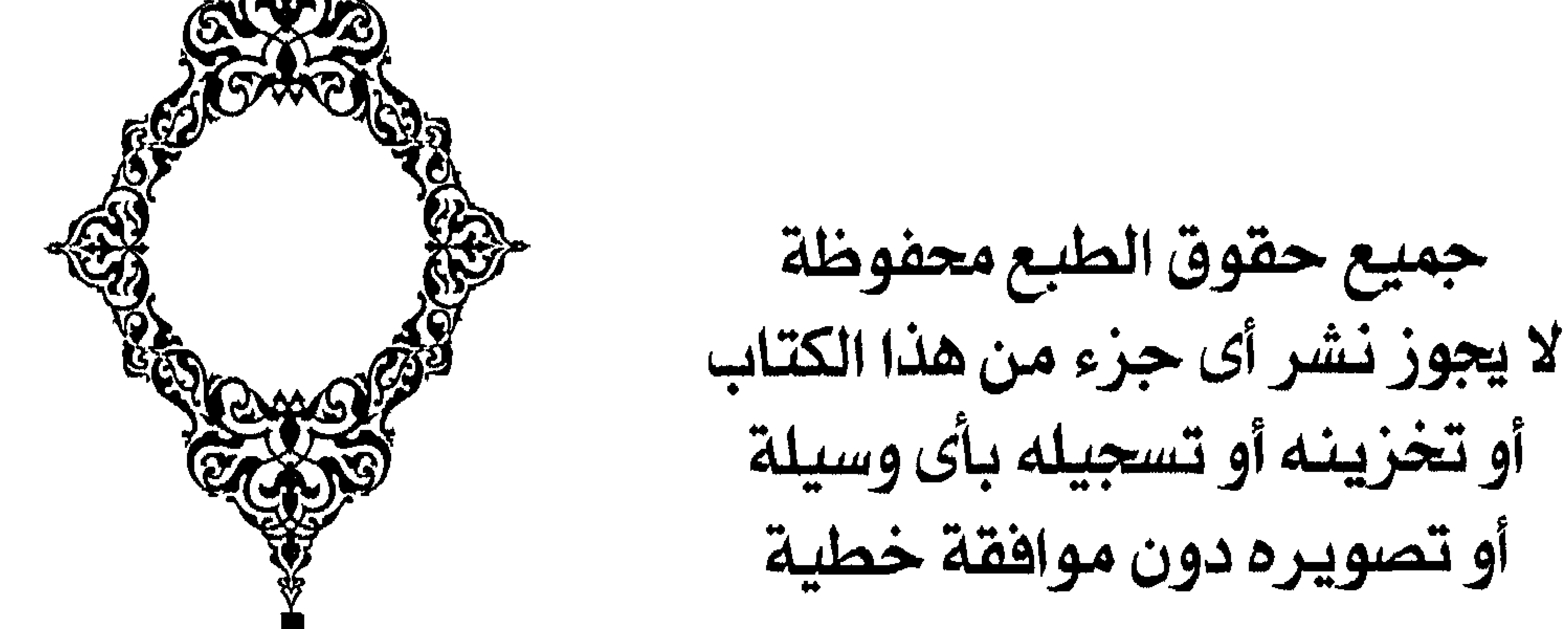
التليفـــــون : 0101532145-0105624581-25916021

رقـــم الإيداع : 2008/24205

الترقـــيم الدولي : 1-58-6038-977

تجهيزات الكمبيوتر : اليمامة سنتر - المنصورة 0108166871

تصميـم الغـلاف : الفنان/محمد سلطان



الطبعة الأولى

2009

هذا الكتاب: كيف.. ولماذا؟

أصدر الناشرون خلال سنوات قليلة مضت ما يقرب من ٥٠ مليون كتاب مختلف، فكان كثير منها موسوما بالجمود وغياب الروح، وفشل معظمها ماديا فشلاً ذريعاً، حتى لقد قال لي ناشر كبير إن مؤسسته لم تزل – بعد ٧٥ عاما من التجارب – تخسر أموالها في سبعة كتب من كل ثمانية تنشرها!

فلماذا، إذن، أتهور فأكتب هذا الكتاب؟! وهل تجد فيه ما يدعو لقراءته؟

إن من حقك – أيها القارئ – أن أجيبك عن هذين السؤالين:

قال جون روكفلر ذات يوم: "إن القدرة على معاملة الناس "بضاعة" يمكن شراؤها كالسكر والبن! وأنا مستعد لأن أدفع فيها أكثر من أي شيء أخر في الوجود".

وأجرت جامعة شيكاغو استفتاءاً واسعا النطاق لمعرفة ما يريد الكبار، في قرارة نفوسهم، أن يتعلموه، فوجهت لطائفة كبيرة منهم ١٦٥ سؤالاً، منها:

ما عملك؟ ما مدى ثقافتك؟

كيف تقضي أوقات فراغك؟

كم دخلك؟ ما هواياتك؟

ماذا تريد أن تتعلم؟. .. إلخ).

وتبين من هذا الاستفتاء أن "الصحة" أهم ما يشغل الكبار، وأن "الناس" ثاني ما يعنيهم: أي كيف يفهم الناس ويحسن عشرتهم. . وكيف يتودد إليهم ويجتذبهم إليه. .. وكيف يقنعهم. .. إلخ ؟

وقبل أن تهتدي جامعة شيكاغو إلى هذه الحقيقة بزمن هدتني تجاربي إليها، وبالتالي بدأت البحث عن كتاب ذي طبيعة عملية في العلاقات الإنسانية وأسسها وقواعدها، فلما يئست من العثور على مثل هذا الكتاب، فقررت الاعتماد على نفسي لسد هذا النقص، بأن أضع كتاباً يكون مرجعاً لطلبة معهدي.

وها هو الكتاب بين يديك. وأقصى ما أتمناه أن ينال رضاك. . ولإخراج هذا الكتاب، قرأت كل ما صادفني من كتب تمس – من قريب أو بعيد – العلاقات الإنسانية. . كما استخدمت رجلاً مدرباً على البحث والإطلاع، فقضي عاماً ونصف يبحث في مختلف المكتبات، ويقرأ كل ما فاتني قراءته مما يتصل بالموضوع ببعض منذ أقدم عصور التاريخ إلى عصرنا هذا.

ولقد أثر عن عالم النفس "وليم جيمس" قوله: "لو عقدنا مقارنة بين أنفسنا كما هي، وكما يجب أن تكون عليه لوجدنا أننا أشباه أحياء؛ فنحن لا نستخدم إلا جزاءاً محدودا من مواردنا الجسدية والذهنية. أو بمعنى آخر: فإن الفرد منا يعيش في نطاق ضيق محدود يصطنعه داخل حدود الطبيعة، فهو يملك قوى مختلفة الأنواع، ولكنه – كالعادة – يخفق في استخدامها".

هذه القوى التي كل منا يخفق، بحكم العادة، في استخدامها هي التي لأجلها وضعنا هذا الكتاب ليساعدك على اكتشافها وتنميتها والانتفاع بها.

ديل كارنيجي

تسعة اقتراحات تساعدك على الاستفادة القصوى من الكتاب

١- اخلق في نفسك رغبة عميقة في استزادة مقدرتك على معاملة الناس.

٢- اقرأ كل فصل مرتين قبل أن تنتقل إلى الفصل الذي يليه.

٣- توقف عن القراءة أحياناً، واسأل نفسك: كيف يمكن تطبيق كل اقتراح يصادفك.

٤- ضع علامة أمام كل فكرة هامة.

٥- راجع هذا الكتاب كل شهر مرة.

٦- طبق هذه المبادئ في كل مناسبة، واتخذ هذا الكتاب مرجعاً عملياً يساعدك على مشكلاتك الشخصية.

٧- حول تطبيق هذه المبادئ إلى متعة بأن تمنح قريباً أو صديقاً لك قرشاً أو جنيها في كل مرة يضبطك فيها متلبساً بخرق أحد هذه المبادئ.

٨- راجع نفسك مرة كل أسبوع فيما كسبت أو خسرت، وسائل نفسك: ما الأخطاء التي ارتكبتها وما التقدم الذي طرأ عليك، وما الدروس التي تستخلصها للمستقبل؟

٩- احتفظ بمفكرة خاصة وسجل فيها كيف ومتى طبقت هذه المبادئ.

الجزء الأول

أسس فى معاملة الناس

الفصل الأول

لا تحطم الخلية لكي تجمع العسل![1]

في السابع من مايو ١٩٣١ اعتقل في نيويورك سفاح لم تشهد المدينة في تاريخها مثيلا له في عتوه وتجبره: إنه "كرولي ذو المسدسين" القاتل الذي لم يدخن ولم يحتسِ الخمر أبداً! في ذلك اليوم، ضرب ٥٠٠ شرطي من الأشداء سياجاً صارماً حول منزل عشيقته، وحاولوا إخراج كرولي بالغازات المسيلة للدموع: فلما فشلت الحيلة صعدوا على أسطح المنازل المجاورة، وصار حي "وست إند" الراقي، يهتز لدوي المدافع ساعة كاملة!

وعند اعتقاله قال قائد الشرطة إنه: "من أخطر المجرمين الذين عرفتهم نيويورك. لقد كان يقتل لأتفه الأسباب".

ولكن. . كيف كان كرولي يرى نفسه؟!

بينما كان رصاص الشرطة ينهمر على المنزل الذي يختبئ فيه، كان كرولي يكتب خطابا وجهه إلى "من يهمه الأمر" جاء فيه: "إن بين جوانحي قلباً محيراً، ولكنه رحيم. . قلباً لا كراهية فيه لأحد ولا يبغي شرا لإنسان"!!

وقد حكم عليه بالإعدام بالكرسي الكهربائي فلما جيء به لغرفة الإعدام لم يقل: "هذا عقابي على ما سفكت من دماء بريئة"، وإنما قال: "هذا جزائي على دفاعي عن نفسي"!!

---

١) إشارة إلى فكرة معروفة في ثقافات عديدة، وهي تماثل الأسطورة المعروفة في الثقافة العربية عن الدجاجة التي كانت تبيض لصاحبها كل يوم بيضة من ذهب فقرر – بفعل الطمع والتعجل – أن يذبح الدجاجة ليحصل كل ما بداخلها فخسر هذا الكنز نهائيا!

والمغزى هنا أن "كرولي ذا المسدسين" لم يلم نفسه أبداً!

فهل كان كرولي – في موقفه هذا – استثناءً بين القتلة والسفاحين؟ استمع إلى هذا: "لقد قضيت زهرة عمري أمنح الناس ما يسعدهم ويملأ أوقات فراغهم، فكان عقابي على هذا سعي رجال الشرطة إلى سفك دمي"! من تظنه قال هذا؟ إنه "آل كابوني"[١] عدو الشعب رقم ١، وزعيم أخطر عصابة إجرامية ظهرت في شيكاغو! إن "كابوني" لم يلم نفسه قط على جرائمه، بل نظر إلى نفسه كـ "مصلح اجتماعي" لم يقدره الناس، ولم يفهموه!

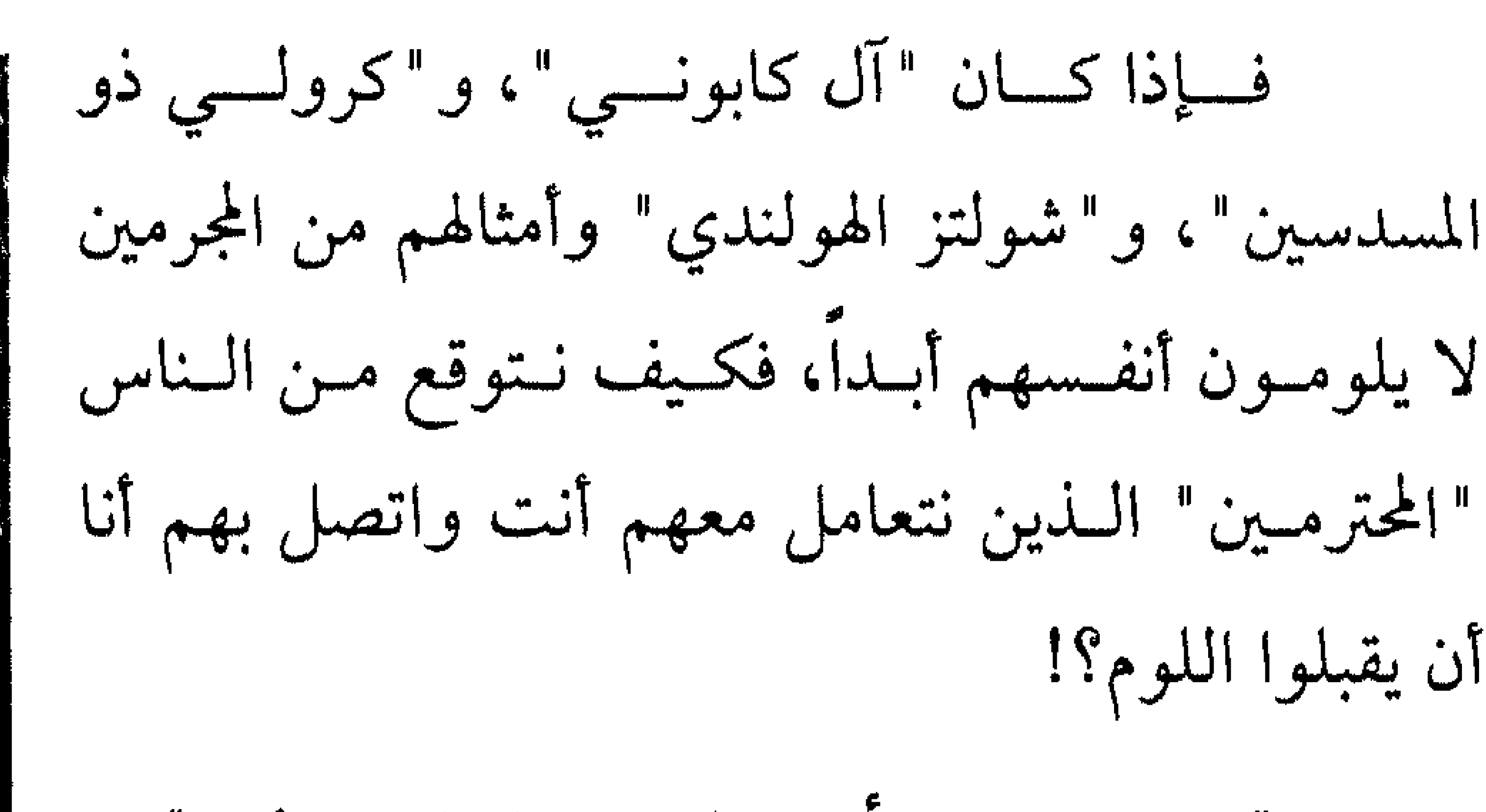
وكذلك كان "شولتز الهولندي" أحد أشهر مجرمي نيويورك فقد صرح يوماً لأحد الصحفيين بأنه "مصلح اجتماعي"، ولم يشك أبدا في صحة اعتقاده هذا.

---

(١) هو "الفونس كابوني": تخلد اسمه في عالم الإجرام، وكان الشعب الأمريكي يعتبره (روبن هوود العصر الحديث) اللص الذي كان يسرق الأغنياء ليطعم الفقراء، ويعد ألفونس كابوني أو "آل كابوني" أبرز رئيس مافيا في تاريخ العصابات الأمريكية المنظمة يلقب بـ "وجه الندبة" واشتهر بقدرته العجيبة على الإقناع والمراوغة وإرادته الشديدة وعزيمته في الحصول على ما يريد بأقصر الطرق. ولد سنة ١٨٩٩ لأبوين لاجئين بولاية نيويورك بمدينة بروكلين، ورغم الذكاء والدهاء اللذين يميزانه إلا أنه لم يكمل تعليمه، حيث بدأت تظهر عليه بوادر العدائية وحب التملك منذ الصغر، فتم طرده من المدرسة بعد أن صفع معلمته في المدرسة أثر ضربها له. وبعد تركه المدرسة بدأت مغامراته التي جعلته أسطورة المافيا. وقد فصل مبكرا من المدرسة وبعد فصله بفترة قصيرة انخرط كابوني في أولى مراحل الإجرام حيث انضم كعضو في إحدى عصابات الشوارع. وفي سنة ١٩٢٠م ذهب إلى شيكاغو، ليبدأ تكوين أسطورة الإجرام التاريخية. ومما زاد سمعة كابوني أنه قضى على إحدى العصابات بالكامل. وقد بدأت التحقيقات الفيدرالية تحوم حول كابوني وازدادت إثر رفضه المثول أمام المحكمة الفيدرالية وبعد قليل أدين كابوني في عدد من القضايا وحكم عليه بالسجن ١١ عاما ثم نقل إلى سجن الكتراز، وهناك أدهش العالم حيث كان يقوم بإدارة مصالحه من السجن وكانت زنزانته تقارن بالغرف الفندقية الفخمة. وبعد إطلاق سراحه عانى كابوني اضطرابات في المخ ودخل المستشفى. وفي سنة ١٩٤٦ صرح المستشفى بأن كابوني يعاني تأزما في حالته العقلية حيث إن عقله أصبح يوازي عقل طفل في الثانية عشرة من العمر وقد توفي في ٢٥ يونيو ١٩٤٧. (ألفونس كابوني (روبن هود) المافيا الإيطالية – مقال – إعداد وليد الشهري – جريدة الجزيرة السعودية – ٢٣ نوفمبر ٢٠٠٤ – بتصرف واختصار).

وقد جرت بيني وبين مدير سجن "سنج سنج" مراسلات طريفة حول هذا الموضوع فكتب لي مرة يقول: "يندر أن تعثر بين المجرمين على من يرى نفسه شريرا أثيما. إن نظرة المساجين لأنفسهم لا تختلف عن نظرتك لنفسك. وهم يستخدمون منطقهم الخاص في تبرير جرائمهم، مؤكدين أنه لم تكن هناك حاجة على الإطلاق لاعتقالهم! " .

*****



فإذا كان "آل كابوني"، و"كرولي ذو المسدسين"، و"شولتز الهولندي" وأمثالهم من المجرمين لا يلومون أنفسهم أبداً، فكيف نتوقع من الناس "المحترمين" الذين نتعامل معهم أنت واتصل بهم أنا أن يقبلوا اللوم؟!



آل كابوني

قال لي "جون أنا ميكر" المالي المعروف: "لقد علمتني تجارب ٣٠ عاماً أن من الحماقة أن تلوم أحداً؛ ومن ثم شغلت بإصلاح عيوب نفسي عن التحسر على أن الله لم يشأ توزيع موهبة الذكاء بالتساوي بين الناس!! "[1].

---

(١) من الحقائق المهمة في قضية نظرة الإنسان لنفسه ونظرة الآخرين له أن القرآن ذكر النفس اللوامة في القرآن الكريم: " لا أُقْسِمُ بِيَوْمِ الْقِيَامَةِ وَلا أُقْسِمُ بِالنَّفْسِ اللَّوَّامَةِ " (سورة القيامة ١ – ٢). وقد أثر عن الحسن البصري قوله: "إن الفاجر يمضي قُدُما ما يعاتب نفسه"، فالنفس اللوامة التي تكثر لوم صاحبها على المعاصي. ومن الحقائق المهمة أيضا أن النفس الإنسانية تكره اللوم ولذا فإن من أجمل وأرق ما علمنا الرسول من آداب يجب اتباعها عند لفت نظر الناس لأخطائهم أن نفعل ذلك دون أن نؤذي مشاعرهم أو نثير حفيظتهم، وقد كان صلى الله عليه وسلم يوجه أصحابه بشكل غير مباشر قائلا: "ما بال أقوام يفعلون كذا، وما بال أقوام يقولون كذا". أما الانصراف إلى معالجة عيوب النفس بدلا من الانشغال بعيوب الآخرين فمنهج تؤكده التجربة الإنسانية وتقود إليه الفطرة السليمة، فضلا عن أنه من آداب تربية النفس في الإسلام، وعن أنس رضي الله عنه قال: قال رسول الله صلى الله عليه وعلى آله وسلم: "طوبى لمن شغله عيبه عن عيوب الناس" (أخرجه البزار بإسناد حسن). لكن من الحقائق المهمة أيضا أن الإنسان السوي هو من يحاسب نفسه بنفسه، وقد قال عمر بن الخطاب رضي الله عنه: "حاسبوا أنفسكم قبل أن تحاسبوا"..

تعلم ميكر هذا الدرس مبكراً، أما أنا فتخبطت في الدنيا ثلث قرن قبل أن أدرك هذه الحقيقة: وهي أن ٩٠ ٪ من الناس لا يلومون أنفسهم على شيء بالغاً ما بلغ من الخطأ!

فاللوم لا ثمرة له لأنه يضع الإنسان في موقف الدفاع عن نفسه، ويحفزه لتبرير موقفه، ويدافع عن كرامته الشخصية. ويمكنك أن تجد ألف مثل ذلك الألاف من صفحات التاريخ!

خذ مثلاً النزاع الذي نشب بين "ثيودور روزفلت"[1]" والرئيس "تافت"[2]



ثيودور روزفلت

فعندما غادر "روزفلت" البيت الأبيض عام ١٩٠٨ لرحلة صيد في أفريقيا، أناب عنه "تافت" في تصريف شئون الدولة. ولما عاد روزفلت من رحلته كاد ينفجر غيظاً وحنقاً! ووجه اللوم الشديد لـ "تافت"، وانتقد تقاعسه بينما يقترب فيه موعد الانتخابات الرئاسية! وكان روزفلت محقا في اللوم والانتقاد؛ فما إن جرت الانتخابات حتى هزم فيها الحزب

---

(١) ثيودور روزفلت (٢٧ أكتوبر ١٨٥٨ – ٦ يناير ١٩١٩) كان نائبا للرئيس الأمريكي الخامس والعشرين وأصبح الرئيس الأمريكي السادس والعشرين خلفا للرئيس وليم ماكينلي الذي تم اغتياله. وفي سن الثانية والأربعين كان روزفلت أصغر من تولى منصب رئيس الولايات المتحدة الأمريكية. وكان نشاط روزفلت ومهارته أمرا مميزا له، وكان: مؤلفا، مشرعا، جنديا، صيادا، ديبلوماسيا، محافظا على البيئة، من المتحمسين للقوة البحرية، صانع سلام، ومصلح اقتصادي. ولإنجازاته الاقتصادية ودره الكبير أثناء وجوده في البيت الأبيض اعتبر من الرؤساء الأمريكيين العظام، وهو – أيضا – ابن عم الرئيس الأمريكي اللاحق فرانكلين روزفلت. (نقلا عن موقع الموسوعة الحرة ويكيبيديا http://ar.wikipedia.org)

(٢) ويليام هوارد تافت: الرئيس السابع والعشرون للولايات المتحدة الأمريكية ولد في ١٥ سبتمبر ١٨٥٧ وتوفي في ٨ مارس ١٩٣٠م. مدة حكمه (١٩٠٩ – ١٩١٣). (نقلا عن موقع الموسوعة الحرة ويكيبيديا http://ar.wikipedia.org)

الجمهوري برياسة روزفلت هزيمة شنعاء!

فهل لام "تافت" نفسه ؟! كلا! بل قال والدموع ملء عينيه: "إنني لا أتصور أن ما فعلته يختلف عما كان ينبغي لي أن افعله!.

فعلى من يقع اللوم حقيقة: روزفلت أم تافت؟ في الواقع لا أعرف، ولا يعنيني أن أعرف، لكن ما يعنيني أن لوم روزفلت لم يقنع تافت بأنه كان مخطئا، بل جعله يحاول تبرئة نفسه وهو يبكي!

وخذ مثلاً آخر فضيحة: "تيبوت دوم" التي رجعت الصحف أصداءها مدى سنوات طوال، واستنكرها لشعب كله!

فقد عهد إلى "ألبرت فول" وزير الداخلية في عهد رياسة "هاردنج"[1] بتأجير الاحتياطي النفطي الحكومي الأمريكي في منطقة "إلك هل وتيبوت دوم"، وهو نفط كان مخصصاً لاستعمال البحرية الأمريكية، على أن "فول" بدلاً من إباحة التنافس الحر على الصفقة سلم العقد الكبير فورا لصديقه الحميم "إدوارد روهني". وفي المقابل أعطى الوزير "فول" ما كان الأخير يفضل أن يسميه "سلفة" ١٠٠ ألف دولار!

ثم أمر الوزير "فول" القوات الأمريكية بإبعاد أصحاب آبار النفط المجاورة للآبار الحكومية، إذ كانت الآبار الأولى تسحب النفط من الاحتياطي في "إلك هل"، فما كان من أصحاب تلك الآبار إلا أن هرولوا إلى القضاء يشكون "فول" كاشفين النقاب عن فضيحة المائة ألف دولار. . وسرعان ما هبت موجة استنكار شعبية قوية حطمت رياسة "هاردنج" وهددت بتحطيم الحزب الجمهوري نفسه، وزج بألبرت فول في السجن!

---

(١) وارن هاردنج: الرئيس التاسع والعشرون للولايات المتحدة الأمريكية ولد في ٢ نوفمبر ١٨٦٥م وتوفي في ٢ أغسطس ١٩٢٣م. مدة حكمه (١٩٢١-١٩٢٣)مات قبل أن يتم ولايته. (نقلا عن موقع الموسوعة الحرة ويكيبيديا http://ar.wikipedia.org)

وعـندما سقط الوزير "فول" هذه السقطة الشنيعة التي ربما لا نظير لها، هل تـراه نـدم ولام نفـسه علـى مـا فعـل؟! أبداً!. . فبعد ذلك بسنوات، ألقى الرئيس "هوفـر"(١) خطابـاً عاماً جاء في سياقه أن موت الرئيس "هاردنج" يرجع للصدمة العنيفة التي سببتها له خيانة صديق!.

فلمـا سمعـت زوجـة "فـول" ذلـك – وكانـت بـين الحضور – هبت من مقعـدها باكـية وملوحة بقبضة يدها، وصارخة: "ماذا تقول؟ زوجي خان هاردنج؟ كلا إن زوجـي لم يخن أحداً. إن ملء هذا المكان ذهباً لم يكن ليغرى زوجي بالخيانة. إنه هو الشخص الـذي خانـه الـناس وأدوا به للموت والاستشهاد". إنها الطبيعة الإنسانية! المخطئ يلومه كل الناس إلا نفسه!!

وإذن، فعندما يخطر ببالك أن تلوم شخصاً، عليك أن تتذكر "آل كابوني"، و"كرولـي ذا المـسدسين" و"ألـبرت فـول"، واذكـر أن اللوم كالطيور القريبة من ديارها، ترتد دائماً إليها!.

*****

صـباح الـسبت ١٥ إبـريل ١٨٨٥ رقـد "إبـراهام لنكولن"(٢) في سكرات

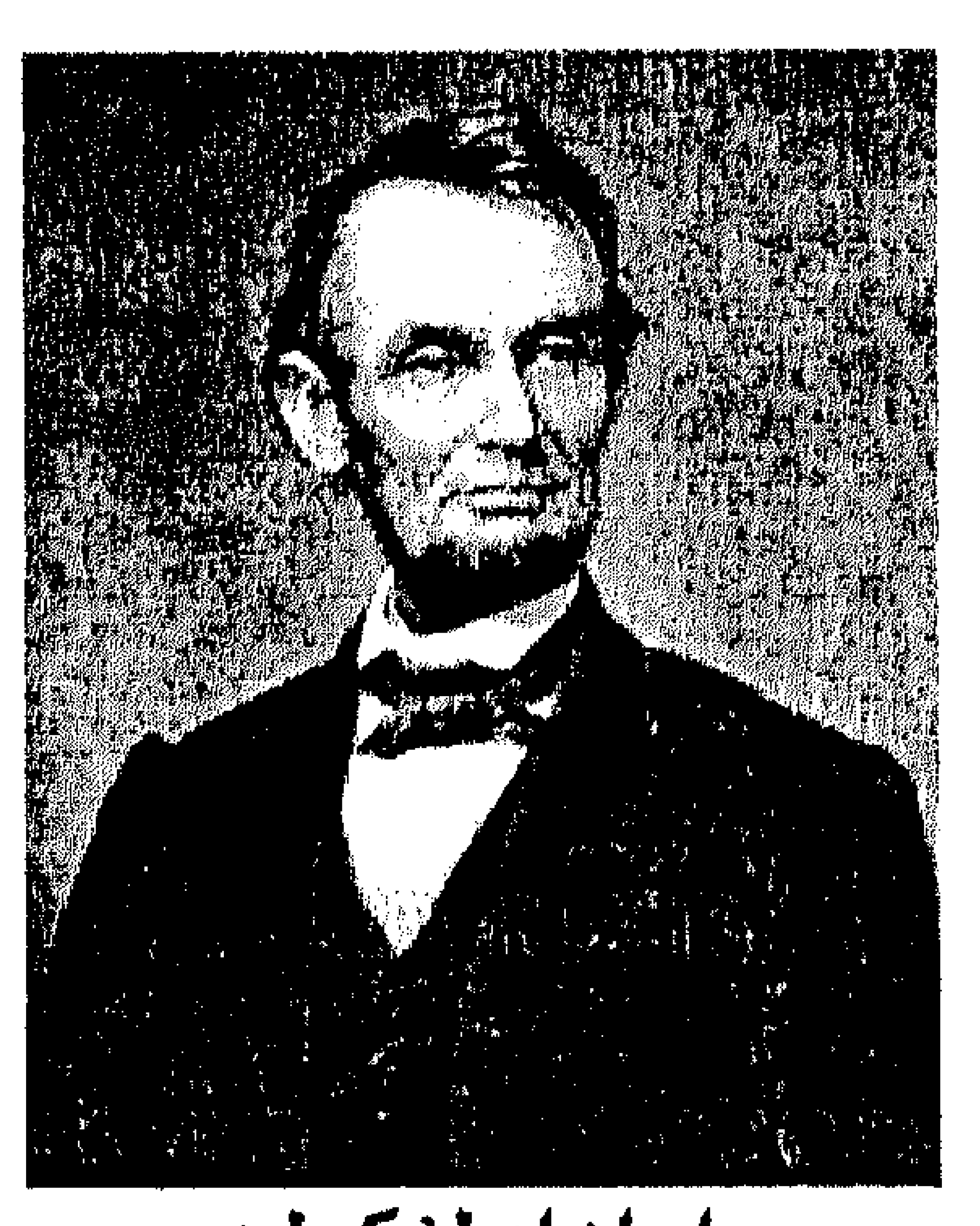
---

(١) هربرت كلارك هوفر: (١٠ أغسطس ١٨٧٤ - ٢٠ أكتوبر ١٩٦٤) الرئيس الحادي والثلاثون للولايات المتحدة، مهـندس مـناجم نـاجح، إدارياً وإنسانياً. مَثّل مكونات حركة التأثير لمناطق التطوير، مجادلاً الحلول التقنية شبه الهندسـية لكل المشاكل الاجتماعية والإقتصادية، الأمر الذي تحداه الكساد الكبير الذي بدأ في رئاسته. (نقلا عن موقع الموسوعة الحرة ويكبيديا http://ar.wikipedia.org)

(٢) أبـراهام ليـنكون: (١٢ فبراير ١٨٠٩ - ١٥ أبريل ١٨٦٥). الرئيس السادس عشر للولايات المتحدة الأمريكية، حـيث تولى الرئاسة من عام ١٨٦١ إلى عام ١٨٦٥ م. ويعدّ من أهمّ رؤسائها على الإطلاق، إذ قامت في عهده الحـرب الأهلـية الأمـريكية بعـد انفـصال إحدى عشرة ولاية وإعلانها تكوين دولة مستقلة سمّيت الولايات الكونفدرالية الأمريكية، فتمكن لينكون من الانتصار وإعادة الولايات المنفصلة إلى الحكم المركزي بقوة السلاح، كمـا كان لينكون صاحب قرار إلغاء الرق في أمريكا عام ١٨٦٣. وقد مات لينكولن مقتولاً عام ١٨٦٥. (نقلا عن موقع الموسوعة الحرة ويكبيديا http://ar.wikipedia.org)

الموت في منزل حقير أمام مسرح "فورد"، حيث رماه "بوث" بالرصاص. وإذ رقد لنكولن على فراش الموت، قال "ستانتون" وزير الحربية آنذاك: "هنا يرقد أكمل حاكم عرفته الدنيا منذ بدء الخليقة!".

فماذا كان سر نجاح لنكولن في معاملته للناس؟


إبراهام لنكولن

هل كان مغرماً بلوم الناس؟ نعم. عندما كان صبياً في "وادي بيجون كريك" بولاية أنديانا – مسقط رأسه – لم يكن حينذاك يلوم وحسب، بل كان يكتب الرسائل والقصائد التي يهزأ فيها من الناس، ثم يلقي بها في عرض الطريق حيث لابد للنظر من الوقوع عليها! وقد تسببت إحدى تلك الرسائل في إثارة نزاع استمر عمراً بأكمله!

بل حتى بعد أن أصبح لنكولن محامياً متنقلاً بين "سبرنج فيلد" و"إلينوى" أراد أن يهاجم خصومه علناً في خطابات تنشرها له الصحف، ولكنه لم يفعل ذلك سوى مرة واحدة!

ففي خريف عام ١٨٤٢ سخر لنكولن من سياسي أيرلندي متعجرف يدعى "جيمس شيلدز"، مدبجا مقالاً مملوءً بالاستهزاء عن السياسي العتيد، ونشره في صحيفة "سبرنج فيلد" دون أن يوقعه بإمضائه وضجت البلدة بالضحك بينما امتلأ "شيلدز" غضباً ونقمة، واجتهد في معرفة كاتب المقال حتى عرفه فطلبه للمبارزة! ولم يكن لنكولن يريد القتال، ولكنه لم يستطع الانسحاب إرضاءً لكرمته وفي اليوم المحدد للمبارزة التقى الخصمان على ضفة نهر المسيسيبي لكن شاهديهما

تدخلا في اللحظة الأخيرة، وسعياً إلى عقد الصلح، وأبطلاً المبارزة!

تلك كانت النقطة السوداء الوحيدة في حياة لنكولن وقد علمته درساً لا ينسى في معاملة الناس، فلم يكتب بعدها خطاباً مهيناً لأحد، ولم يسخر من أحد، ولم يلم أحداً كائناً ما كان السبب. وفي خلال الحرب الأهلية وضع لنكولن عدداً من القادة على رأس جيشه – جيش الشمال – فلم يسلم أحد منهم من التهور والطيش. وهب نصف الشعب ينتقد هؤلاء القادة الحمقي، ولكن لنكولن لم يوجه لأحدهم كلمة لوم، وكان يردد دائماً قوله المأثور: "لا تلم أحداً عسى ألا تلام!".

وعندما كانت زوجته وغيرها من أقلربه يحملون على أهل الجنوب، كان لنكولن يقول: "لا تلوموهم، فقد كنا مرشحين لأن نفعل مثلما فعلوا لو كنا مكانهم"!.

ومع ذلك، فلو أن إنساناً كان لديه الحق ليلوم كيف يشاء، لما كان ذلك سوى لنكولن، وإليك هذا المثال: بدأت معركة "جتيسبرج" في مطلع يوليو ١٨٦٣ وفي المساء الرابع من يوليو، بدأ الجنرال "لي" قائد جيش الجنوب في التراجع جنوباً، بينما الأمطار تغمر البلاد بطوفان شديد. فلما وصل "لي" إلى بلدة "بوتوماك" بجيشه المنهزم، وجد أمامه نهراً ثائرا لا يمكن عبوره، ومن خلفه يتربص جيش الشمال.

كان "لي" في مأزق لا يستطيع منه فراراً وعرف لنكولن ذلك، وأدرك أنها فرصة ذهبية هيأتها له الأقدار ليأسر جيش "لي" وينهي الحرب. وأبرق لنكولن بأوامر إلى جيشه، ثم أرسل مبعوثاً خاصاً إلى قائده "ميد" يطلب إليه العمل سريعا. فماذا فعل "ميد"؟ لقد راح يؤجل وأبرق إلى لنكولن يعتذر بشتى الاعذار، ورفض في النهاية مهاجمة "لي"!

وأخيراً انحسر الماء عن النهر الثائر، وتمكن "لي" من النجاة بجيشه!

واشتعل غضب لنكولن يومها، وصرخ في ابنه "روبرت": "يا إلهي! ما معنى هذا؟ لقد كانوا في قبضة يدنا، ورغم ذلك، فإن كل ما قلته وفعلته لم يحفز جيشنا للعمل!".

وجلس لنكولن في خيبة أمل مريرة، وكتب هذا الخطاب إلى "ميد":

"عزيزي الجنرال".

"لا أظنك تقدر مبلغ سوء الطالع الذي ينطوي عليه فرار جيش الجنرال "لي". لقد كان في قبضة يدنا، ولو أننا أطبقنا عليه لوضعنا لهذه الحرب نهاية، وأما والحال هذه، فالحرب لا محالة ستطول إلى أجل لا يعلم إلا الله منتهاه. فإذا كنت لم تهاجم "لي" وأنت آمن، يوم الأثنين الماضي، فكيف بالله يمكن أن تهاجمه جنوبي النهر حيث لا يمكنك إلا أن تأخذ معك عدداً قليلاً من جنودك؟ لم يعد متوقعاً أن تفعل الآن شيئاً مؤثرا، لقد فاتتك الفرصة الذهبية، وإن ذلك لأقصى حد!".

ولكن "ميد" لم يقرأ هذا الخطاب أبدا! لأن لنكولن لم يرسله! وقد وجد بين أوراقه بعد موته!

أما أنا فأرجح – وهذا مجرد استنتاج – أن لنكولن بعد أن كتب خطابه هذا، نظر من النافذة، وقال لنفسه: "لحظة واحدة.. ..لا يجوز لي أن أسارع بلوم "ميد". فإن من السهل أن أجلس هنا في دفء "البيت الأبيض" وآمر "ميد" بالهجوم، لكنني لو كنت في "جيتسبرج" ورأيت من الدماء النازفة، وسمعت آهات الجرحى وحشرجة الموتى مثلما رأى "ميد" وسمع، ربما كنت أفعل ما فعله! وعلى أي حال، فما زال النهر طافحاً قرب الجسر، وإذا أنا أرسلت الخطاب الآن. فقد يزيح ذلك هما عن صدري، ولكنه سيجعل "ميد" يحاول تبرئة نفسه، وتبرير تصرفه، ومن يدري؟ فقد يحاول أن يلومني أنا؟ وقد يستقيل من الجيش؟" ومن ثم وضع لنكولن خطابه جانباً، لأن التجربة علمته أن اللوم لا ثمرة له[1]!

---

(١) يحفل التراث العربي شعرا ونثر بالحكم والنصائح المحذرة من الإفراط في اللوم لعل أشهرها قول الشاعر العباسي بشار بن برد:

إذا كنت في كل الأمور معاتبا ... صديقك لم تلق الذي لا تعاتبه
فعش واحداً أو صل أخاك فإنه ... مقارف ذنب مرة ومجانبه
إذا أنت لم تشرب مراراً على القذى ... ظمئت وأي الناس تصفو مشاربه.

وقد أُثِر عن الرئيس "تيودور روزفلت" أنه كلما واجهته مشكلة محيرة، كان يسند ظهره إلى مقعده، ويتأمل لوحة كبيرة متسائلا: "ماذا كان لنكولن يفعل لو أنه كان في مكاني؟ كيف كان يحل هذه المشكلة؟".

*****

هل في ذهنك الآن شخص ترغب بقوة في تقويم طباعه، وتهذيب خلقه؟ إذا كان الأمر كذلك، فهذه إيجابية تشكر عليها، ولكن.... ولم لا تبدأ بنفسك أولاً؟ فمن وجهة النظر الغريزية، فإن الاهتمام بالنفس أحب بكثير من الاهتمام بالغير، وأقل خطراً كذلك؟

قال "براوننج": "**عندما تبدأ معركة المرء بينه وبين نفسه فهو عندئذ شخص يستحق الذكر**".





كونفشيوس

وما قولك في أن تخصص عاماً كاملاً – مثلاً – لإتمام نقص نفسك وتصحيح عيوبها؟! ولك بعد هذا أن تخصص الأعوام التالية كلها لتقويم الناس وتهذيب خلقهم.

ولكن أتمم نقص نفسك أولاً:

قال "كونفشيوس"[1]: "لا تتبرم من الجليد المتراكم على عتبة جارك قبل أن تزيل ما تراكم على عتبتك أولاً!".

(١) كونفوشيوس: فيلسوف صيني شهير ولد عام ٥٥١ قبل الميلاد، ويعتبر أحد مؤسسي الديانات غير السماوية، وقد استمرت فلسفته تحكم العقل الصيني أكثر من ألف عام.

عندما كنت فتى يافعاً، حاولت جاهداً لفت الأنظار إليّ لإرضاء غروري، فكتبت يوماً رسالة إلى "ريتشارد هاردنج ديفيز"، وكان يومئذ مؤلفاً ذائع الصيت. قلت له فيها: إنني أعد مقالاً لإحدى المجلات عن مشهوري المؤلفين، ثم رجوته أن يكشف لي عن طريقته في التأليف، وكنت قد تلقيت قبل ذلك رسالة من كاتب شهير، ذيلت بهذه الحاشية "أمليت ولم تراجع" فوقعت هذه الحاشية من نفسي موقعاً عميقاً وأحسست أن الكاتب لابد أن يكون كثير العمل، عظيم الشأن، ولم أكن كثير العمل، ولا عظيم الشأن، ولكني أردت أن أقع من نفس "ديفيز" هذا الموقع، فختمت رسالتي إليه بهذه الحاشية "أمليت ولم تراجع"!.

ولم يتكلف "ديفيز" عناء الرد على رسالتي، واكتفى بأن ردها إلى بالبريد وعليها عبارة: "إن سوء أدبك لا يفوقه إلا سوء أدبك"، ولا شك أنني كنت أستحق هذا التأنيب. . ولكني إنسان؛ ولهذا امتعضت، وثرت ثورة شديدة حتى إنني حين قرأت نعي "ديفيز" بعد ذلك بعشر سنوات، - كم يخجلني أن أقول هذا ! - ستشعر الألم الذي سببته لي عبارته!

ينبغي أن تذكر في معاملتك للناس أنك لا تعامل أهل منطق، بل أهل عواطف وشعور وأنفسا حافلة بالأهواء، مملوءة بالكبرياء والغرور.

واللوم شرارة خطيرة يمكنها إضرام النار في وقود الكبرياء. . وهي نار قد تعجل بالموت أحيانا!


توماس هاردي

ولقد حدا بالنقد الروائي الشهير "**توماس هاردي**"[١] الذي قدّم للأدب الإنجليزي ثروة طائلة، إلى الكف عن الكتابة للأبد، كما دفع الشاعر الإنجليزي المرهف الحس "توماس شاترتون" للانتحار!

وكان "**بنيامين فرانكلين**"[٢] في شبابه، تنقصه اللباقة والكياسة في معاملة الناس. ثم اشتهر بعد ذلك بلباقته التي رشحته لمنصب سفير أمريكا في فرنسا. . فما سر تحوله؟

لقد صهرته التجارب حتى أدرك عقم اللوم، فقال قولته الشهيرة: "سوف لا أتكلم بسوء عن أحد، بل سأتكلم عن الخير الذي أعرفه في كل إنسان".

إن أي أحمق يمكنه أن يلوم ويتهم وينتقد؛ بل إن هذا ما يفعله معظم الحمقى، فدعنا بدلاً من أن نلوم الناس نحاول أن نفهم ونلتمس لهم الأعذار فيما فعلوا[٣]،

---

(١) توماس هاردي: (١٨٤٠-١٩٢٨) روائي إنجليزي، كتب الرواية والقصة القصيرة والشعر. تتميز أعماله بطابع معين، حيث الشخصيات أسيرة مشاعرها وانفعالاتها، كما تتحكم البيئة والأقدار في مصائر شخصياته. تدور أحداث معظم أعماله في عالم شبه خيالي في مقاطعة ويسكس الإنجليزية. (نقلا عن موقع الموسوعة الحرة ويكبيديا http://ar.wikipedia.org).

(٢) بنيامين فرانكلين: (١٧ يناير، ١٧٠٦ - ١٧ ابريل، ١٧٩٠). واحد من أهم وأبرز مؤسسي الولايات المتحدة الأمريكية. كان مؤلفا، عالما، مخترعا، رجل دولة، ودبلوماسيا. ولد في بوستن، ماساتشوستس وتعلم الطباعة من أخيه الأكبر وأصبح ثريا جدا وكاتبا وناشرا. كما اكتسب شهرة دولية بسبب تجاربه الشهيرة. وفي آخر حياته، أصبح واحدا من أبرز دعاة إلغاء حكم الإعدام، وبعد وفاته كرمته أمريكا بطبع صورته على ورقة العملة الوطنية من فئة المئة دولار. (نقلا عن موقع الموسوعة الحرة ويكبيديا http://ar.wikipedia.org).

(٣) التماس الأعذار للناس خلق إسلامي ورد ذكره في العديد من الآثار، وشاع بين الناس أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال: "التمس لأخيك سبعين عذرا" وهو ليس حديثا، بل هو قول لجعفر بن محمد، وأخرج الإمام البيهقي=

فهـذا أمـتع مـن اللـوم، وهـو يعقـب الـشفقة، والـرحمة، والاحتمال. ولنذكر قول الدكتور "جونسون": "إن الله يا سيدي لا يحاسب إنساناً إلا بعد أن ينتهي أجله".

فلماذا نعجل أنا وأنت بمحاسبة الناس؟!

=بسنده في شُعَب الإيمان أن جعفر بن محمد قال: "إذا بلغك عن أخيك الشيء تنكره فالتمس له عذرا واحدا إلى سبعين عذرا، فإن أصبته، وإلا، قل لعل له عذرا لا أعرفه"، وأخرجه ابن عساكر بسنده إلى محمد بن سيرين من قوله أي من قول ابن سيرين، ولفظه: قال ابن سيرين: "إذا بلغك عن أخيك شيء فالتمس له عذرا، فإن لم تجد له عذرا فقل لعل له عذرا"، وينسب إلى عمر بن الخطاب رضي الله عنه قوله: "أعقل الناس أعذرهم للناس". وهو من حسن الظن بالناس.

الفصل الثاني
أكبر أسرار النفس

ليس هناك سوى طريقة واحدة تحمل بها شخصاً على قبول عمل ما، هي ترغيبه في هذا العمل. نعم. . إن بإمكانك دفعه إلى الرغبة في إعطائك ساعته إذا ألصقت فوهة مسدسك بضلوعه! ويمكنك أن تحمل موظفاً لديك على فعل ما تأمره به. إلى أن تدير له ظهرك! وفي استطاعتك أن تجبر طفلك على تنفيذ إرادتك إذا لوحت له بالعقاب. غير أن هذه طرق "بدائية" ليست من الإنسانية الراقية في شيء. فالطريقة المهذبة الوحيدة التي تجعلك تقبل على العمل – أي عمل – هي أن أمنحك ما تريد.


صورة لسيجموند فرويد، 1938

ولكن.. ماذا تريد؟

يقول عالم النفس "فرويد"[1]: "إن كل ما يصدر عن البشر من يصدر عن قاعدتين اثنتين: الغريزة الجنسية، والرغبة في العظمة".

ويقول "جون ديوي"[2] مثل هذا القول، ولكن بصياغة مختلفة قليلاً:

(١) سيجموند فرويد: (١٨٥٦ – ١٩٣٩) طبيب أمراض عصبية نمساوي يعتبر أحد أشهر علماء النفس وأبعدهم أثرا في الفكر الحديث. أسس طريقة التحليل النفسي وأكد أثر اللاواعي والغريزة الجنسية في تكوين الشخصية. أصيب بالسرطان حوالي عام ١٩٢٣. أشهر مؤلفاته: "دراسات في الهستيريا" و"تفسير الأحلام". (نقلا عن: معجم أعلام المورد – موسوعة تراجم لأشهر الأعلام العرب والأجانب القدامى والمحدثين مستقاة من "موسوعة المورد" – تأليف منير البعلبكي – إعداد: الدكتور رمزي البعلبكي – دار العلم للملايين – بيروت – الطبعة الأولى ١٩٩٢ – صفحة ٣٢٢)

(٢) جون ديوي: (١٨٥٩ – ١٩٥٢) فيلسوف وعالم نفس ومربي أمريكي يعتبر أبرز ممثلي الحركة التقدمية في علم التربية بالولايات المتحدة الأمريكية. طور الفلسفة البراجماتية وأنشأ مذهبا جديدا يعرف بالوسائلية، من أهم مؤلفاته: "المدرسة والمجتمع"، و"الخبرة والطبيعة". (المصدر السابق – صفحة ١٩٩).

"أعمق دافع لدى الإنسان للعمل هو الرغبة في أن يكون "شيئاً مذكوراً.. "، فاذكر هذه العبارة جيداً "الرغبة في أن يكون شيئاً مذكوراً" فسوف تسمعها كثيراً في هذا الكتاب!

وقد اتضح من استطلاع آراء الكبار أن الأشياء التي يرغبونها هي على الترتيب:

١ – الصحة.

٢ – الغذاء.

٣ – النوم.

٤ – المال.

٥ – الحياة بعد الموت.

٦ – الاكتفاء الجنسي.

٧ – معاش لائق لأبنائه.

٨ – "أن يكون شيئاً مذكوراً".

وكل تلك الرغبات، غالبا، مجابة ميسورة عدا واحدة، تلك هي ما سماها فرويد: "الرغبة في العظمة"، وأطلق عليها ديوي: "الرغبة في أن يكون شيئاً مذكوراً".

فتلك رغبة إنسانية ملحة، لا شك في وجودها، فمن أمكنه إشباع تلك الرغبة فيمن يعاملهم من الناس، جمع قلوبهم في يده، ودفع حتى "الحانوتي" إلى الأسف على موته!

ورغبة كل امرئ في أن يكون شيئاً مذكوراً، من أهم ما يميز الإنسان عن الحيوان، ودعني أضرب لك الأمثال على ذلك:

كان أبي يربي في مزرعته بولاية "ميسوري" مجموعة من الماشية الجيدة، وقد اعتاد أن يعرض الماشية في معارض تقيمها البلدية من آن لآخر، وكثيراً ما نال

أوسمـة حريرية زرقاء تهديها المعارض لأصحاب أجود الماشية المعروضة، وما زلت أذكـر كـيف كـان أبـى يجمـع تلك الأوسمة، ويلصقها في شريط حرير طويل، فإذا حـضر ضـيف لـزيارتنا، قام أبي إلى الشريط الحريري، ووضع في يدي أحد طرفيه، وأمسك هو بالطرف الأخر ثم راح يعرض الأوسمة على الضيف وهو ممتلئ زهواً!

وطـبعا لم يكـن أمـر هـذه الأوسمة يعني الماشية. لكنه كان يعني أبي، لأنها تشبع فيه الرغبة في أن يكون "شيئاً مذكوراً".

******


تشارلز ديكنز

نعـم، وهذه الرغبة نفسها هي التي دفعت كاتباً صـغيراً في محـل تجـاري، لم يـنل غـير قـدر ضـئيل من التعلـيم، أن يـدرس كـتب القانـون الـتي عثـر علـيها مـصادفة في قـاع برميل فارغ. ... ولعلك سمعت بهذا الرجل.. إنه إبراهام لنكولن!

وهـذه الـرغبة نفـسها هي التي دفعت "تشارلز ديكنز"[١] لتأليف رواياته الخالدة.

كما أنها جعلت "روكفلر"[٢] أغنى أغنياء العالم.

وهـذه الـرغبة نفـسها هـي التي تحفز أغنى رجل في بلدتكم لأن يبنى قصراً كـبيرا يـزيد كثيراً عما يحتاج لسكناه. . وهي أيضا التي تغرى بإرتداء أحدث الأزياء

---

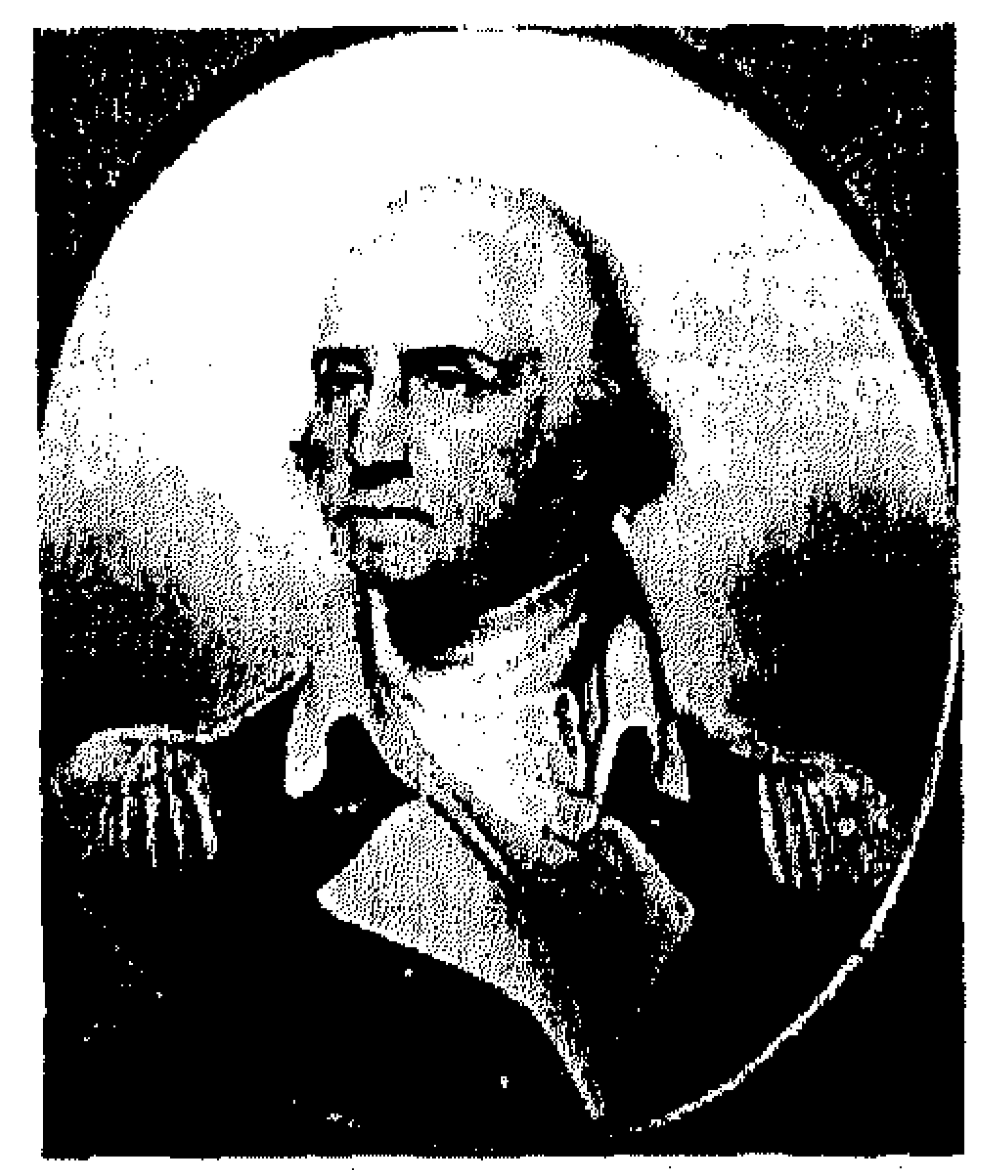
(١) تشارلز ديكنز: (١٨١٢ – ١٨٧٠) روائي إنجليزي يعتبر بإجماع النقاد أعظم الروائيين الإنجليز بلا استثناء، ولا يزال كثير من أعماله يحتفظ بشعبيته حتى اليوم. من أشهر مؤلفاته: "[illegible]ر تويست" و"قصة مدينتين". (نقلا عن: معجم أعـلام المورد – موسوعة تراجم لأشهر الأعلام العرب والأجانب القدامى والمحدثين مستقاة من "موسوعة المورد" – تأليف منير البعلبكي – إعداد: الدكتور رمزي البعلبكي – دار العلم للملايين – بيروت – الطبعة الأولى ١٩٩٢ – وصفحة ١٩٧).

(٢) جون دايفيسون روكفلر (١٨٣٩ – ١٩٣٧) رجل مال وأعمال أمريكي سيطر على صناعة تكرير النفط الأمريكية وكان أول من حمل لقب "ملياردير" في التاريخ.

وشراء أحدث ماركات السيارات وهي التي تدفعك للتحدث عن أبنائك الأذكياء، وبناتك المتفوقات! بل إن هذه الرغبة نفسها هي ما يدفع كثيراً من الأحداث لأن يحيدوا عن الطريق السوي، ويصبحوا مجرمين.

قال لي "ا. ب. ماروني" قائد الشرطة سابقاً في نيويورك: "إن أول ما يطلبه المجرم "المعاصر" - عند القبض عليه - الجريدة الصفراء التي أحاطت جرائمه بإطار البطولة الزائفة، أما صورة النهاية البشعة التي تنتظره على الكرسي الكهربي، فتبدو له بعيدة تماما. إن كل ما يعنيه هو أن يرى صورته في صدر الصحيفة بجوار صور: إينشتين، وتوسكانيني، وروزفلت"!

والآن، أخبرني كيف تشبع رغبتك في أن تكون شيئاً مذكوراً أخبرك أي الرجال أنت؟ فهذا هو الشيء الذي يدل عليك أكبر دلالة! فمثلا، "جون روكفلر" كان يشبع رغبته تلك بمنح الأموال الطائلة لإقامة مستشفى في الصين يلقى فيه العلاج والعناية آلاف من الناس، من غير وطنه وجنسه، بينما كان "دلنجر" يشبعها بتكوين عصابة من المجرمين!



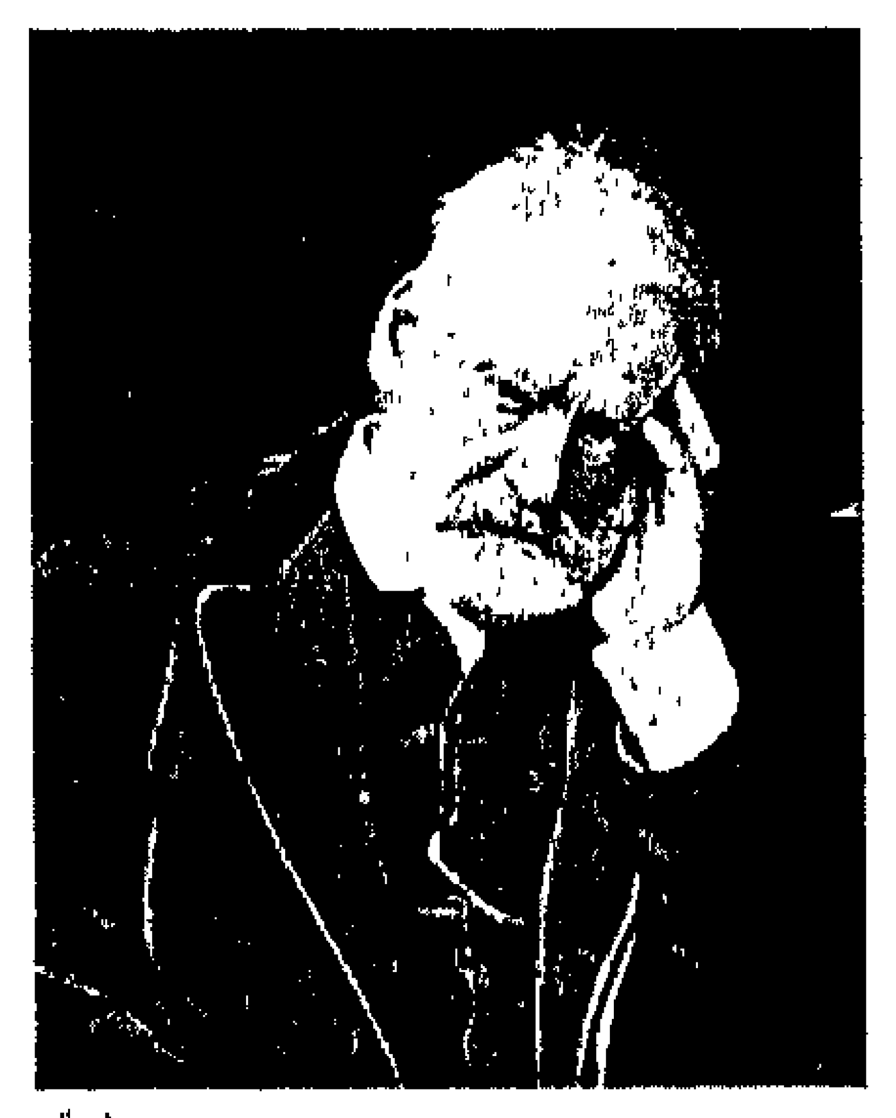
جورج واشنطون

والتاريخ حافل بالأمثلة الممتعة التي تروى لنا كيف كان مشاهير الرجال على مر العصور، يشبعون رغبتهم تلك، ومن ذلك أن "جورج واشنطون"[1] رغب حمل لقب: "صاحب المجد، رئيس الولايات المتحدة" و"كريستوفر

---

(١) جورج واشنطون: (١٧٣٢ - ١٧٩٩) زعيم عسكري وسياسي أمريكي. أول رئيس للولايات المتحدة (١٧٨٩ - ١٧٩٩). تولى قيادة القوات الأمريكية في حرب الاستقلال، وكان يلقب بـ "أبي الاستقلال". (نقلا عن: معجم أعلام المورد - موسوعة تراجم لأشهر الأعلام العرب والأجانب القدامى والمحدثين مستقاة من "موسوعة المورد" - تأليف منير البعلبكي - إعداد: الدكتور رمزي البعلبكي - دار العلم للملايين - بيروت - الطبعة الأولى ١٩٩٢ - صفحة ٤٩٢).

كولمبس"[١] منح نفسه لقب "أميرال المحيط، نائب الملك في الهند" وكانت "كاترين العظيمة"[٢] كانت ترفض أن تفض أي خطاب لا يسبق اسمها فيه بعبارة: "صاحبة الجلالة الإمبراطورة"، وذات يوم صاحت زوجة "لنكولن" في زوجة الجنرال "جرانت" كالنمرة: "كيف تجرؤين على الجلوس أمامي قبل أن أدعوك لذلك؟".


فيكتور هوغو، 1883

وقد تنافس أصحاب الملايين على التبرع بسخاء للرحالة "الأميرال بيرد" إبان اعتزامه استكشاف القطب الجنوبي. طمعاً في أن يطلق على قمم الجبال الثلجية أسماءهم بعد موتهم. ولم يكن "فيكتور هيجو"[٣] يطمع في أقل من "باريس" نفسها لتسمى باسمه تخليداً لذكراه!

وكثير من الناس يصيبهم المرض إذا عجزوا عن نيل عطف الناس واهتمامهم، و"السيدة ماكينلي"[٤] اضطرت زوجها للتخلي عن مهام الرياسة وإهمال شئون الدولة ليبقى بجوارها مطوقاً عنقها بذراعيه متوسلا إليها أن تنام.

---

(١) كريستوفر كولومبس: (١٤٥١ — ١٥٠٦) ملاح إيطالي عمل في خدمة إسبانيا. مهدت رحلاته إلى العالم الجديد السبيل لحركة الاستكشاف والاستعمار الأوروبية وغيرت مجرى التاريخ. حاول الوصول للشرق عبر الإبحار غربا فاكتشف الأمريكتين بالصدفة. (المصدر السابق — صفحة ٣٧٦).

(٢) كاترين الثانية (العظيمة): (١٧٢٩ — ١٧٩٦) إمبراطورة روسيا (١٧٦٢ — ١٧٩٦) أصلحت الإدارة وحاولت أن تضع دستورا ديموقراطيا وانتزعت شبه جزيرة القرم من العثمانيين. (نقلا عن: معجم أعلام المورد — موسوعة تراجم لأشهر الأعلام العرب والأجانب القدامى والمحدثين مستقاة من "موسوعة المورد" — تأليف منير البعلبكي — إعداد: الدكتور رمزي البعلبكي — دار العلم للملايين — بيروت — الطبعة الأولى ١٩٩٢ — صفحة ٣٥٢).

(٣) فيكتور هوجو: (١٨٠٢ — ١٨٨٥) شاعر، روائي، ومسرحي فرنسي، تزعم الحركة الرومانتيكية الفرنسية. ومن أشهر مؤلفاته: "البؤساء". (المصدر السابق — صفحة ٤٨٢).

(٤) ولسيم ماكنلي: (١٨٤٣ — ١٩٠١) سياسي أمريكي. الرئيس الخامس والعشرون لأمريكا (١٨٩٧ — ١٩٠١) في عهده نشبت الحرب الأمريكية الأسبانية التي أسفرت عن بروز أمريكا كقوة عالمية عام ١٨٩٨. (المصدر السابق — صفحة ٤١١).

وكانت تغذي رغبتها الملحة في "الإحساس بالأهمية" بالإصرار على بقائه بجوارها وهي تعالج أسنانها!

ويرى بعض علماء النفس أن بعض الناس يسعون إلى الجنون بأنفسهم عسى أن يجدوا في عالمه إحساسا بالأهمية افتقدوه في عالمهم!

فما سبب الجنون؟

إن نصف المرضى عقليا يرجع مرضهم إلى أضرار تصيب المخ نتيجة تعاطي الخمور أو المخدرات، أو إصابات مختلفة، لكن. . لماذا يمرض النصف الآخر؟!

سألت عن ذلك طبيبا كبيرا بمستشفى أمراض عقلية فقال: "لا أعرف بالضبط – ولا أظن أحداً يعرف – لماذا يجن بعض الناس، لكن الملاحظ المألوف أن بعضهم يشعرون لأنفسهم بأهمية لم يستطيعوا الحصول عليها في عالم الحقيقة".

قال هذا ثم حكى هذه القصة:

"عندي مريضة قبيل مرضها تحول زواجها لمأساة، كانت تريد الحب، والأبناء، والمركز الاجتماعي لكن الحياة حطمت أمنياتها! لم يكن زوجها يحبها، وأبت عليها الأقدار أن تنجب أطفالاً. فلما جنت أصبحت تتخيل أنها طلقت من زوجها، وتزوجت نبيلا إنجليزيا، وأصبحت تصر على أن نناديها باسم "ليدي سميث"! أما عن الأطفال فإنها تتخيل الآن أنها تنجب مولوداً كل ليلة، وفي كل مرة أزورها فيها تقول لي: "هل علمت يا دكتور أنني رزقت بمولود بالأمس؟".

أتظن أن جنون هذه السيدة فاجعة أليمة؟ طبيبها يقول: "لو استطعت رد عقل هذه السيدة إليها لما فعلت! لقد نالت الآن السعادة التي كانت ترجوها، وأرضت إحساسها بالأهمية الذي لم ترضه دنيا الحقيقة".

نعم..إن المجانين أكثر سعادة مني ومنك! كيف لا وقد حلوا مشكلاتهم،

ووجدوا في دنيا الوهم الأهمية التي طالما تمنوها في أعماق نفوسهم؟ إن بإمكان أحدهم أن يمنحك شيكاً بمليون جنيه أو خطاب توصية لأغاخان[١]!

فإذا كان بعض الناس يتلهفون على العظمة والأهمية إلى حد الجنون، فأي معجزات تلك التي تستطيع أنت وأنا أن نأتي بها لو أشبعنا في الناس تلك اللهفة؟!

*****

لم يعرف التاريخ[٢] سوى رجلين كان راتب كل منهما مليون دولار سنويا؛ أحدهما: "والتر كرايزلر" والثاني: "تشارلس شواب". فلماذا كان "أندرو كارينجي" يدفع لمدير مصانعه "شواب" مليون دولار سنويا، أي أكثر من ثلاثة آلاف يوميا؟

هل كان "شواب" عبقرياً فذاً؟ كلا! هل كان يعرف عن إنتاج الصلب أكثر مما يعرف أنداده؟ كلا! فقد قال "شواب" نفسه إنه كان يعمل معه مرؤوسون كان لديهم معرفة وخبرة يعرفون عن ذلك تفوق ما لديه، لكن "شواب" كان يتقاضى هذا الراتب، قبل كل شيء لمقدرته على معاملة الناس!

وقد سألته عن سر مقدرته تلك، فقال: "إنني اعتبر مقدرتي على استثارة الحماس في نفوس الناس أثمن ما أملك! وسبيلي إلى ذلك سهل، فأنني أمنحهم الكثير من الإطراء، وأبالغ في التشجيع. فأشد الأشياء جناية على روح المرء المعنوية النقد الذي يوجهه إليه رؤساؤه! أما أنا فلا أنتقد أحداً أبدا، ولا أفتش قط عن أخطاء أحد، فإذا كان لي أن أصف نفسي، قلت: إنني رجل مسرف في الثناء والتقدير"!

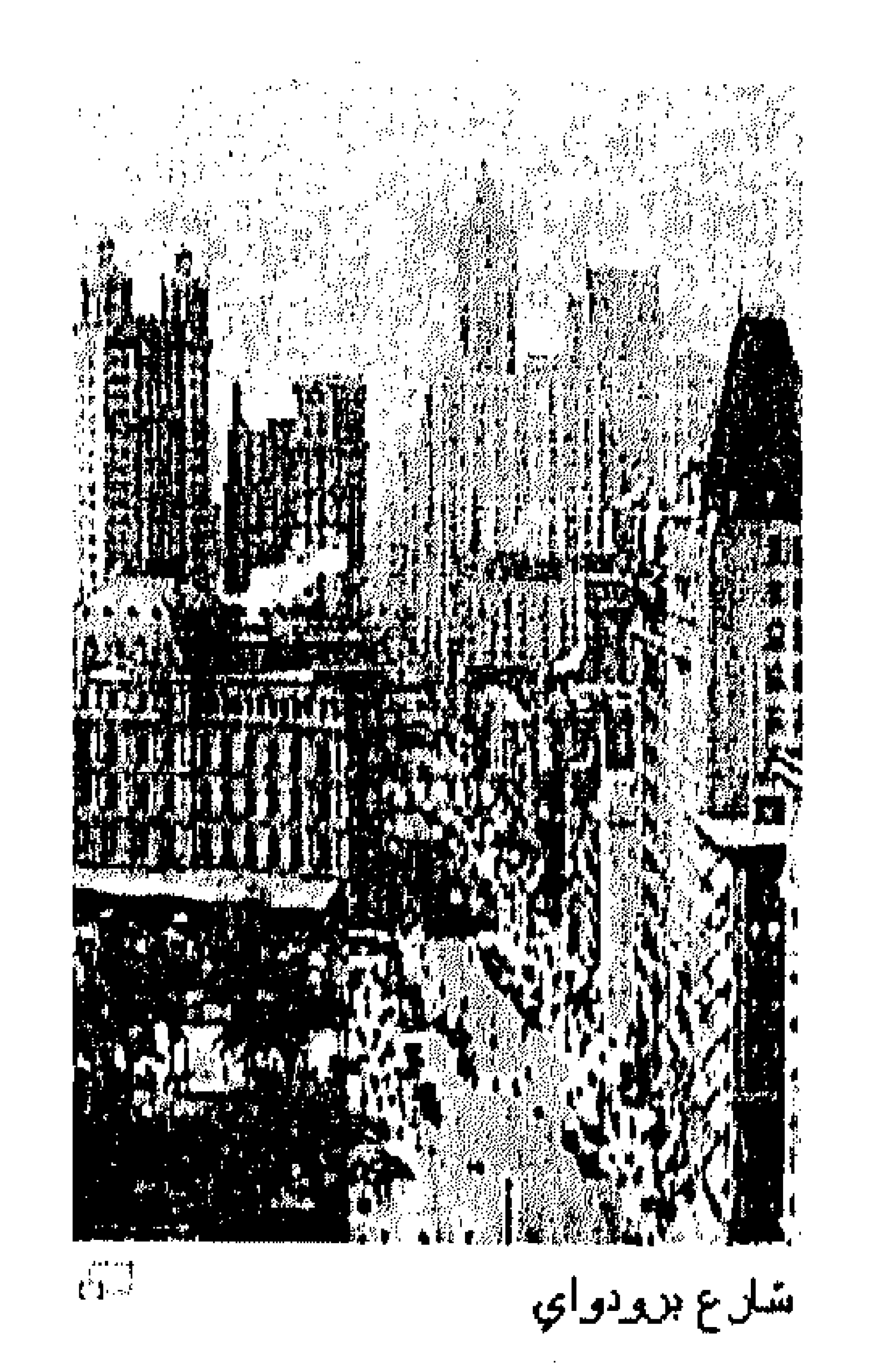
فماذا نفعل نحن؟

---

(١) لقب يحمله كل من تولى رئاسة الطائفة الإسماعيلية، إحدى فرق الشيعة المتطرفة، وهم معروفون بالثراء الشديد.

(٢) حتى صدور الكتاب بالإنجليزية لأول مرة.

العكس تماماً! إذا لم يرضنا شيء، رفعنا أصواتنا بالنقد واللوم والتأنيب، وإذا رضينا عن شيء لم نقل شيئاً على الإطلاق! ولقد كان الإسراف في المديح والتشجيع من أسرار نجاح روكفلر، ذلك النجاح الباهر. وقد حدث أن تهور أحد شركائه في صفقة كبرى، نتج عنها خسارة الشركة مليون دولار، ولو شاء روكفلر لصب اللوم على شريكه لكنه كان يعلم أنه فعل أقصى ما في وسعه، ومن هنا وجد روكفلر منفذاً للثناء عليه، فاجزل له المديح لأنه استطاع إنقاذ ٦٠٪ من المال المستثمر في الصفقة.


شارع برودواي

و"زيجفليد" الذي طالما بهر "برودواي"[١] وسحر جمهورها، جني شهرته الكبيرة فائقة بمقدرته الاستثنائية على إضفاء العظمة على "الفتاة الأمريكية". فدائما كان يلتقط مخلوقة متواضعة لم يفكر شاب مطلقاً في النظر إليها، فقدمها على خشبة مسرحه حسناء فاتنة تشع سحراً وجاذبية، كان يعرف قيمة الثقة، فجعل النساء يشعرن بأنهن جميلات لمجرد ثقته بجمالهن.

*****

حاولت الصوم مرة واستمر ذلك ٦ أيام متوالية فلم أجده صعباً بل لقد كنت أقل اشتهاء للطعام في اليوم الأخير عما كنت في اليوم الثاني، ورغم ذلك فإن كثيرين يقتلهم ضميرهم تعذيبها لو منعوا الطعام عمن يعولون أياماً ستة، ولا يحرك ضميرهم ساكناً إذا منعوا عن ذويهم، وأبنائهم، ومرءوسيهم "التقدير" الذي

---

(١) شارع المسارح في نيويورك.

يشتهونه كما يشتهون الطعام.

إننا نتعهد بالغذاء أجساد أبنائنا وذوينا، ولكننا قلما نطفئ ولو جزءاً يسيراً من ظمئهم إلى أن يكونوا شيئاً مذكوراً! وبينما نغدق عليهم الطعام والشراب نضن عليهم بكلمات التقدير والتشجيع الكفيلة بأن تختزن في ذاكرتهم، وتتجاوب أصداؤها في صدورهم على مر السنين كتغريد البلابل.

*****

وأحسب بعض القراء، وهم يقرأون هذه السطور، سيقولون لأنفسهم ساخرين: "رياء.. ونفاق!..إنها عملة زائفة لا تنطلي على أحد. . على الأقل ليس على الأذكياء!".

وهؤلاء محقون! فالنفاق، لا يجوز على أذكياء الناس، بغض النظر عن أن البعض يصبحون ظمأى إلى التقدير بحيث يتجرعون من كل ما يقدَّم إليهم دون تمييز، كمثل المسافر في الصحراء لا يمتنع عن شرب الماء الآسن إن وجده.

مثال هؤلاء الإخوة "ميديفاني" الذين كانوا موفقين تمام التوفيق في الزواج، فتزوجوا اثنين من جميلات السينما فضلاً عن المليونيرة الحسناء "بربارة هاتون" أتدري لماذا؟ قالت لي النجمة "بولانجري" يوما: "لقد كان الإخوة "ميديفاني" يجيدون التملق كما لم يتوفر لإنسان من قبل، وفن التملق – كما تعلم – منسي في هذا العصر الواقعي".

بل إن الملكة فيكتوريا[1] نفسها استجابت لتملق. إذا صرح دزرائيلي[1] بأنه

---

(١) الملكة فيكتوريا: (١٨١٩ – ١٩٠١) ملكة بريطانيا العظمى (١٨٣٧ – ١٩٠١) اقترن عهدها بالتصنيع واتساع رقعة الإمبراطورية. (نقلا عن: معجم أعلام المورد – موسوعة تراجم لأشهر الأعلام العرب والأجانب القدامى والمحدثين مستقاة من "موسوعة المورد" – تأليف منير البعلبكي – إعداد: الدكتور رمزي البعلبكي – دار العلم للملايين – بيروت – الطبعة الأولى ١٩٩٢ – صفحة ٣٤٠ – ٣٤١).

أسرف في استخدامه مع الملكة!.


الملكة فيكتوريا

لكن دزرائيلي كان من أدهى الدهاء الذين حكموا الإمبراطورية البريطانية، فإذا كان الإطراء قد أفاده، فليس من المحتم أن يفيدك أو يفيدني، بل ربما ارتد هذا السلاح على حامله وأحدث عكس التأثير المرجو!

فما الفرق إذن بين "التقدير" و"النفاق"؟ الأمر بسيط: الأول نقي خالص، والثاني مغشوش. الأول يصدر عن القلب، والآخر يصدر عن اللسان؛ الأول مجرد من الأنانية، والثاني قطعة من الأنانية. الأول مرغوب فيه من الجميع، والأخر مغضوب عليه من الجميع!

ومؤخرا شاهدت تمثالاً للجنرال "أوبريجون" في قصر "شابولتيك" في مدينة "مكسيكو"(٢) فرأيت على قاعدة التمثال هذه الكلمات الحكيمة المنتقاة من فلسفة الجنرال "أوبريجون": "لا تخش الأعداء الذين يهاجمونك، ولكن اخش الأصدقاء الذي يتملقونك"!

كلا! كلا! لا اقترح عليكم التملق، وإنما أنا أدعوكم إلى أسلوب جديد في معاملة الناس.

---

(١) بنيامين دزرائيلي: (١٨٠٤ – ١٨٨١) سياسي بريطاني زعيم حزب المحافظين. يعتبر أحد أبرز رجال الدولة في القرن ١٩. اشترى على مسئوليته الشخصية حصة الخديوي إسماعيل من أسهم قناة السويس عام ١٨٧٥. (المصدر السابق — صفحة ١٨٨).

(٢) عاصمة المكسيك.


جورج الخامس

كان الملك جورج الخامس[١] يحتفظ بقائمة تحوي ٦ حكم معلقة على جدار غرفة مكتبه بقصر بكنجهام تقول إحداها: "لا تعلمني إجزال العطاء، ولا الترحيب بالمديح الرخيص"، وهذا هو التملق! مديح رخيص!

وقرأت يوماً تعريفاً بالتملق يحسن أن أنقله هنا: "التملق هو قولك للرجل الآخر ما يظنه في نفسه"!

وإنما التقدير الذي أعنيه هو ما ينطبق عليه قول "رالف والدو إيمرسون": "كل إنسان أقابله يفضلني في شيء واحد على الأقل، ولهذا فأنا أتعلم منه".

فلنحاول إذن أن تعدد الصفات الطيبة في كل إنسان تلقاء، انس النفاق، وامنح تقديرك المخلص المنزه. كن مسرفا في مديحك وفي تقديرك يحفظ الناس كلماتك ويكررونها حتى بعد أن تنساها أنت بسنوات طوال!

---

(١) جورج الخامس: (١٨٦٥ – ١٩٣٦) ملك بريطانيا (١٩١٠ – ١٩٣٦) ويعتبر عهده فترة من فترات الاضطراب في التاريخ البريطاني. نشبت في عهده الحرب العالمية الأولى وكثير من المؤرخين يعتبره أول ملك دستوري. (نقلا عن: معجم أعلام المورد – موسوعة تراجم لأشهر الأعلام العرب والأجانب القدامى والمحدثين مستقاة من "موسوعة المورد" – تأليف منير البعلبكي – إعداد: الدكتور رمزي البعلبكي – دار العلم للملايين – بيروت – الطبعة الأولى ١٩٩٢ – صفحة ١٦١) باختصار وتصرف يسير.

الفصل الثالث

"من فعل هذا انحازت له الدنيا ومن لم يفعل سيسير وحده طريقاً طويلاً"

من عاداتي صيد السمك في "مين" كل صيف كما أنني أحب بالكريز المخفوق بالكريمة، ولكنني أعرف أن السمك يفضل الديدان، ولهذا أرتحل لصيد السمك فقط! فأنا لا أعلق بالسنارة كريزاً ولا كريمة، وإنما أضع بها دودة صغيرة أدليها للسمك وأنا أقول: "أتحب أن تأكل هذه؟"

فلماذا لا نصطاد الناس بهذا "المنطق"؟!

لقد كان "لويد جورج"[١] يفعل هذا، وذات يوم سأله رجل كيف أمكنه البقاء في الحكم بينما لم يستطع ساسة الحرب العالمية الأولى جميعهم: ولسون[٢]، وأورلاندو[٣]، وكليمنصو[٤]؟ فأجاب بأن ذلك يرجع لسبب واحد، هو قدرته على

(١) لويد جورج: (١٨٦٣ – ١٩٤٥) سياسي بريطاني، زعيم حزب الأحرار. يعتبر أحد أبرز رجال السياسة العالميين في الثلث الأول من القرن العشرين. تولى وزارة المال (١٩٠٨ – ١٩١٥) وتولى رئاسة الوزارة خلال الحرب العالمية الأولى فقاد بريطانيا للنصر. (نقلا عن: معجم أعلام المورد – موسوعة تراجم لأشهر الأعلام العرب والأجانب القدامى والمحدثين مستقاة من "موسوعة المورد" – تأليف منير البعلبكي – إعداد: الدكتور رمزي البعلبكي – دار العلم للملايين – بيروت – الطبعة الأولى ١٩٩٢ – صفحة ٣٩٤).

(٢) وودرو ولسون: (١٨٥٦ – ١٩٢٤) سياسي أمريكي. من أركان الحزب الديموقراطي، الرئيس الثامن والعشرون للولايات المتحدة الأمريكية (١٩١٣ – ١٩٢١) في عهده دخلت بلاده الحرب العالمية الأولى. وقد منح جائزة نوبل للسلام عام ١٩١٩. (المصدر السابق – صفحة ٤٩٦).

(٣) فيكتور عمانوئيل أورلاندو (١٨٦٠ – ١٩٥٢) سياسي إيطالي. رئيس الوزراء (١٩١٧ – ١٩١٩). تولى بعد الحرب العالمية الثانية رئاسة الجمعية التأسيسية الإيطالية المنتخبة. (نقلا عن: معجم أعلام المورد – موسوعة تراجم لأشهر الأعلام العرب والأجانب القدامى والمحدثين مستقاة من "موسوعة المورد" – تأليف منير البعلبكي – إعداد: الدكتور رمزي البعلبكي – دار العلم للملايين – بيروت – الطبعة الأولى ١٩٩٢ – صفحة ٧٣).

(٤) جورج كليمنصو (١٨٤١ – ١٩٢٩) سياسي راديكالي فرنسي يعتبر أحد أبرز رجالات السياسة في "الجمهورية الفرنسية الثالثة". رئيس الوزراء لمرتين بين عامي (١٩٠٦ – ١٩٢٠). قاد فرنسا للنصر في الحرب العالية الأولى (المصدر السابق – صفحة ٣٦٨).

المواءمة بين ما يضعه "بالسنارة" وبين ما يرغب فيه السمك!

فلماذا تتكلم دائماً عما تحب؟! بداهة أنت تحب ما تحب، وسوف تحبه دائماً، لكن محدثك قد لا يشاركك هذا الحب، وبالتالي فإن فالطريق المؤدي إلى التأثير في "الآخر" هي أن تحدثه فيما يحبه هو ويرغب فيه، وأن تدله على طريقة الحصول عليه! فاذكر ذلك غداً عندما تحاول حمل "الآخر" على فعل شيئ: فمثلا، إذا أردت منع ابنك من التدخين، فلا تتخذ موقف الواعظ، ولا تحدثه فيما ترغب فيه أنت، بل بين له كيف يعوقه التدخبن عن كسب مباراة في الكرة – مثلاً – أو سباق في العدو! وافعل مثل هذا سواء في مع الأطفال، أو صغار العجول والقردة!

لقد أراد "رالف والدو إيمرسون"، وابنه الصبي أن يدفعا عجلاً صغيراً للعودة إلى حظيرته، ولكنهما لم يفلحا لأنهما فكرا فقط فيما يرغبان فيه: ظل أيمرسون يدفع العجل، وظل ابنه يجر. دون جدوى، فالعجل الصغير فعل مثلما فعلا تماماً. . وضع نصب عينيه ما يرغب فيه هو فثبت قوائمه في الأرض وأبى أن يتزحزح عن مكانه قيد أنملة!

وشاهدت زوجة إيمرسون هذا المشهد من نافذة دارها، ولم تكن – كزوجها – تكتب الفصول، وتؤلف الكتب، ولكنه كانت تعرف ما يريده صغار العجول، فأسرعت إلى العجل الصغير ووضعت اصبعها بحنان الأمومة في فمه، وتركته يمتصه راضياً.

يقول "هاري. أوفر ستريت" في كتابه "التأثير في التصرف الإنساني": "كل نشاط إنشائي مصدره رغبة نفسية متأصلة، وبالتالي فإن أفضل نصيحة لمن يستهدفون إقناع الناس في العمل أو ابيت، أو المدرسة أر في السياسة هي هذه: اخلق، أولاً في "الشخص لآحر" رغبة قوية في أن يفعل ما تريد. . فمن يفعل هذا تنحاز الدنيا جميعاً إلى صفه، أما من لا بفعل، فيسر وحده طريقاً طويلاً!".

بدأ "أندرو كارنيجي"[1] الصبي الاسكتلندي الفقير حياته بعمل كان يتقاضى منه سنتين[2] (٢ سنت) في الساعة، فلما مات ترك ثروة قدرها ٣٦٥ مليون دولار! فكيف أمكنه هذا ؟. لقد تعلم في مقتبل حياته أن الطريقة الوحيدة للتأثير في الناس هي التكلم فيما يرغبه الناس!

درس كارنيجي في المدرسة أربع سنوات وحسب، ولكنه تعلم – دون مدرسة – كيف يعامل الناس!. وقد قلقت زوجة أخيه يوما على ولديها اللذين كانا يدرسان في "ييل" وانصرفا إلى الدراسة لدرجة أنهما أهملا أن يكتبا إلى أمهما، ولم يردا بكلمة على خطاباتها المتكررة، فما كان من كارنيجي إلا أن تبرع بمائة دولار لمن يغري هذين الشابين على الكتابة لأمهما برجوع البريد؟ وقبل أحد الأشخاص رهانه، وأوصى كارنيجي أن يكتب لكل من الشابين خطاباً يقول فيه – عرضاً – إنه أرفق بخطابه حوالة بمبلغ خمسة دولارات، ثم يغفل وضع الحوالة. . وسرعان ما عاد البريد يحمل الردين: "نشكر لعمنا العزيز أندرو عطفه وكرمه و.." ولا شك أنك تستطيع تكملة الجملة بنفسك!

اعتدت أن أستأجر الردهة المطلة على الحديقة في فنادق نيويورك لمدة عشرين ليلة كل موسم لألقى فيها سلسلة محاضرات، وفي بداية أحد المواسم فوجئت بإخطار من الفندق يطالبني بإيجار يبلغ ثلاثة أضعاف ما اعتدت دفعه، وقد

---

(١) أندرو كارنيجي: (١٨٣٥ – ١٩١٩) صناعي أمريكي. اسكتلندي المولد. يعتبر أحد أبرز ملوك صناعة الفولاذ في عصره. كتب مقالة شهيرة بعنوان "إنجيل الثروة" قال فيها إن على الموسر أن ينفق فائض ثروته في سبيل الخير العام. أنشأ أكثر من ٢٥٠٠ مكتبة عامة في الولايات المتحدة الأمريكية. (نقلا عن: معجم أعلام المورد – موسوعة تراجم لأشهر الأعلام العرب والأجانب القدامى والمحدثين مستقاة من "موسوعة المورد" – تأليف منير البعلبكي – إعداد: الدكتور رمزي البعلبكي – دار العلم للملايين – بيروت – الطبعة الأولى ١٩٩٢ – صفحة ٣٥٣ – ٣٥٤).

(٢) الدولار الأمريكي يساوي ١٠٠ سنت.

أتاني هذا الإخطار بعد أن وزعت تذاكر الدعوة وظهرت الإعلانات في الصحف!

وطبعا لم أكن أرغب في الزيادة، لكن ما فائدة أن أحدث أصحاب الفندق فيما أرغب فيه؟ ذهبت إلى مدير الفندق، وقلت له: لقد صدمت حقيقة عندما وصلني إخطاركم، ولكنني لا ألومكم على الإطلاق، بل ربما لو كنت في مكانكم لفعلت بالضبط ما فعلتموه، فإن من واجبك كمدير لهذا الفندق، أن يأتي بأكثر ما يمكنك من الأرباح، فإذا توانيت في ذلك، فربما أقلت من وظيفتك، ولكني أرجوك أن تسمح لي بتعديد الفوائد والمضار التي قد تعود عليكم إذا ألححتم في طلب زيادة الإيجار. قلت هذا ثم تناولت ورقة وقلما ورسمت بالقلم خطاً عمودياً يقسم الورقة في قسمين، كتبت في أعلا القسم الأول كلمة "الفوائد"، وفي أعلا القسم الثاني كلمة "المضار"، وكتبت تحت عنوان "الفوائد" هذه العبارة "الاحتفاظ بالردهة"، ثم تابعت حديثي للمدير: "وطبعاً يفيدكم أن تحتفظوا بالردهة خالية لتؤجروها للرقص، أو للحفلات، أو غيرها مما يعود عليكم بربح يفوق ما تعود به عليكم سلسلة من المحاضرات"!

"والآن لننتقل إلى "المضار" فأولا، بدلاً من أن تزيدوا دخلكم ستقللونه، بل الحقيقة إنكم ستفقدونه تماماً، لأنني لا أعتزم أن أدفع هذا الأجر الباهظ. ثم هناك "فائدة" أخرى لكم. تلك هي أن المحاضرات سوف تجتذب إلى فندقكم طائفة من المثقفين ذوى المراكز والوجاهة، وهذا فيما أظن خير إعلان للفندق. أليس كذلك؟ بل الحقيقة أنكم إذا أنفقتم ٥,٠٠٠ دولار على الإعلان عن فندقكم في الصحف لما أمكنكم أن تأتوا بمثل هذه النخبة من الناس ليشاهدوا فندقكم"!

ثم سلمت الورقة للمدير وقلت: "كم أود أن تقدروا هذه الفوائد والمضار حق قدرها، ثم تبلغوني ردكم النهائي". وفي اليوم التالي تسلمت خطاباً من المدير يخبرني

فيه أنه قرر زيادة الإيجار بمقدار ٥٠٪ فقط بدلاً من ٣٠٠٪!!

والمهم في هذا كله، أنني حصلت على هذا التخفيض دون أن أنبس بكلمة مما أرغب فيه، وما حضرته لأجله، بل كنت أتكلم، على طول الخط، عما يرغب فيه محدثي، وأريه كيف يحصل عليه!

ولنفرض أنني فعلت مثلما يفعل سائر الناس. . هب أنني اندفعت إلى مكتب مدير الفندق قائلاً: "ما معنى رفع الأجر بنسبة ٣٠٠٪ وأنت تعرف أن تذاكر الدعوة وزعت، وأن الإعلانات نشرت في الصحف.. ..هذا ابتزاز. . هذه سرقة. لن أدفع شيئاً من هذا". فما الذي كان يحدث عندئذ؟. . سينشب – بالطبع – جدل عنيف، وأنتم تعلمون كيف ينتهي الجدل عادة! وحتى لو أقنعته بأنه مخطئ، لمنعه كبرياؤه عن الإقرار بخطئه!

أليكم واحدة من أثمن النصائح في فن العلاقات الإنسانية، قال "هنرى فورد"[1]: "إذا كان هناك سر واحد للنجاح، فهو القدرة على إدراك وجهة نظر الشخص الآخر، والنظر للأشياء بالمنظار الذي ينظر به إليها". وأي فرد عادي يمكنه أن يلمس صدق هذا القول، ورغم ذلك، فإن ٩٠٪ من الناس يتجاهلون هذه الحقيقة ٩٠٪ من الوقت!

*****

آلاف البائعين يجوبون البلاد طولاً وعرضاً متعبين يائسين لا يكادون يحصلون على كسب يذكر، لماذا؟ لأنهم يدأبون طوال الوقت على التفكير فيما

---

(١) هنـري فورد: (١٨٦٣ – ١٩٤٧) صناعي أمريكي. يعتبر أحد أبرز رواد صناعة السيارات، أحدث ثورة في هذه الصناعة. أسس شركة "فورد" لصناعة السيارات التي أصبحت إحدى أكبر شركات صناعة السيارات في العالم. (المصدر السابق – صفحة ٣٣٠).

يـرغبون فـيه هم أنفسهم، ولو استطاعوا أن يرغبونا في بضاعتهم لخرجنا إليهم نحن واشتريناها!

بيـنما أنـا مـتجه يوما إلى المحطة لأستقل القطار، التقيت بمسجل عقود طالما باع واشترى للناس من المنازل المقامة في "لونج أيلاند"، وكان الرجل خبيراً بمنطقة "فوريست هيلز" – حيث أقيم – فسألته هل البيت الصغير الذي أزمع شراؤه مبني "بالمسلح"، فأجـابني بأنه لا يدري، ونصحني بما كنت أعرفه سلفاً: أن استعلم عن ذلـك مـن "اتحـاد حدائـق فوريست هيلز"، ثم رجاني – بعد هذا – أن أدعه يتولى عقد الصفقة!

لم يكـن هذا الرجل يهتم بمساعدتي، وإنما كان يهتم بمساعدة نفسه وحسب، وكـان ينبغـي أن أعطيه نسختين من كتابي "فاش يونج" الرائعين: "البائع"، "ثروة لك منها حظ". فلو أنه قرأ هذين الكتابين، وعمل وفقاً للمبادئ الواردة فيهما لأفاده ذلك في حياته العملية فائدة لا تقدر بثمن.

*****

مـنذ بـضع سـنوات كـنت أدخل عيادة اختصاصي شهير في الأنف والأذن والحنجـرة، في فيلادلفـيا، وقـبل أن يفحص الطبيب حنجرتي، سألني ما عملي؟ إن اهـتمامه لم يكن منصباً على مرضي بقدر ما كان منصباً على "مقدرتي المالية"! ولم يكن شاغله الأول ما الذي يمكنه أن يسدي لي، بل ما الذي يستطيع أن يحصل عليه مني!

ومـاذا كانـت النتـيجة؟ لقـد غادرت عيادته وكلي ازدراء له! والعالم مليء بمـثل هـذا الطبيب. ناس يسيطر عليهم الجشع والأنانية، ومن ثم فمن يسعى مخلصاً لخدمة غيره يمتاز بميزة عظيمة هي أن منافسيه ليسوا كثيرين!

قال "أوين يونج" مرة: "إن من يمكنه أن يضع نفسه مكان الآخرين، ويفهم عقلياتهم لا ينبغي أن يخاف من المستقبل"!

فلو أنك خرجت من هذا الكتاب بشيء واحد فقط: ميل راسخ لوضع نفسك مكان الشخص الآخر، والنظر إلى الأشياء بمنظاره، لكان هذا – على قلته – حجراً للزاوية في نجاحك وبناء شخصيتك.

*****

كان أحد طلبتي شديد القلق على طفله الذي كان معتل الصحة، فاقد الشهية، واستعمل وزوجته الطريقة المعتادة: نهرا الطفل ولاماه، "أمك تريدك أن تأكل هذا". "أبوك يرغب في أن تكبر وتصبح رجلاً". فهل اهتم الطفل بهذه "الرغبات" كما تهتم أنت بأيام الأعياد الدينية! وإلا فهل يتوقع إنسان بالغاً ما بلغ من الغباء، أن يستجيب طفل في الثالثة لوجهة نظر أب في الثلاثين؟!

وقد أدرك تلميذي، أبو الطفل، أخيراً خطأ تفكيره، فجعل يسائل نفسه: "ماذا يريد الطفل؟ وكيف أوفق بين ما أريد وما يريد؟". وحين بدأ يفكر بهذا المنطق، سرعان ما حلت المشكلة. فقد كان للطفل دراجة يحلو له أن يركبها ولكنه كان يهاب صبياً يكبره سناً يقطن بالقرب منه، ويحب دائماً أن ينحي الطفل عن دراجته ليركبها هو عنوة، فكان صاحبنا الصغير يهرع لأمه باكياً فتخرج للصبي، وتستعيد منه الدراجة!

فماذا كان الطفل يريد؟ لقد كان يريد – طبعاً – الانتقام من هذا الصبي الذي طالما جرح كبرياءه، وأذل إحساسه بالأهمية!

وعرف أبوه هذا فأقبل عليه يمنيه بأنه يمكنه الانتقام من غريمه هذا لو أنه أكل ما تريده أمه أن يأكله، وعندئذ حلت المشكلة! فقد أبدى الطفل استعداده لأن

يتـناول أصـناف الطعـام بـلا استثناء لينمو ويكبر، ويتمكن من تأديب ذلك الشرير الذي طالما أصاب عزة نفسه في الصميم؟

"اخلـق، أولاً، في الـشخص الآخـر رغـبة قـوية، فمن يفعل هذا تنحاز الدنيا جميعاً في صفه، أما من لا يفعل فيسير وحده طريقاً طويلاً".

الجزء الثاني
٦ طرق لكي تحبب الناس إليك

الفصل الأول
افعل هذا تكن موضع ترحيب أينما ذهبت

ما كان أخلقك، بدلاً من قراءة هذا الكتاب، أن تأخذ فن اكتساب الأصدقاء عن أكبر مكتسب للأصدقاء في العالم أجمع! أتعرفه؟ قد تصادفه غداً وأنت تعبر الطريق، فإذا اقتربت منه أخذ يهز لك ذيله سروراً، وإذا وقفت وربت ظهره كان أن يقفز من جلده، ليعبر لك عن مقدار حبه وامتنانه! وليس وراء هذا الحب الذي يبديه غرض ولا مقصد، فهو لا يريد أن يبيعك أطيانه، ولا يود أن يزوجك ابنته!...إنه الكلب!

هل فكرت يوماً في أن الكلب هو الحيوان الوحيد الذي لا يعمل شيئاً من أجل اكتساب رزقه؟ فالدجاجة تضع بيضاً، والبقرة تدر لبناً، وعصفور "الكناريا" يغني بصوت شجي، أما الكلب فلا يحسن إلا الحب!

عندما كنت في سن الخامسة اشتري والدي كلبا جميلاً، ذهبي الشعر، كان مصدر سروري وكان إذا حان موعد عودتي من المدرسة انتظر أمام باب الدار، وصوب عينيه الجميلتين إلى الطريق، وبمجرد سماعه صوت خطواتي ينطلق وهو يسابق الريح، إلى أعلى التل ليحييني بقفزات الفرح، ونباح السرور. وظل "تيبي" – وهذا هو اسمه – رفيقي المخلص خمسة أعوام، ثم في ليلة مشئومة – لن أنساها قط – قتل علي بعد عشرة أقدام مني. قتلته الصاعقة! وقد كان موتي " تيبي" مأساة طفولتي!

ألا إنك "ياتيبي" لم تقرأ كتاباً في علم النفس، وما كان أغناك عن ذلك،

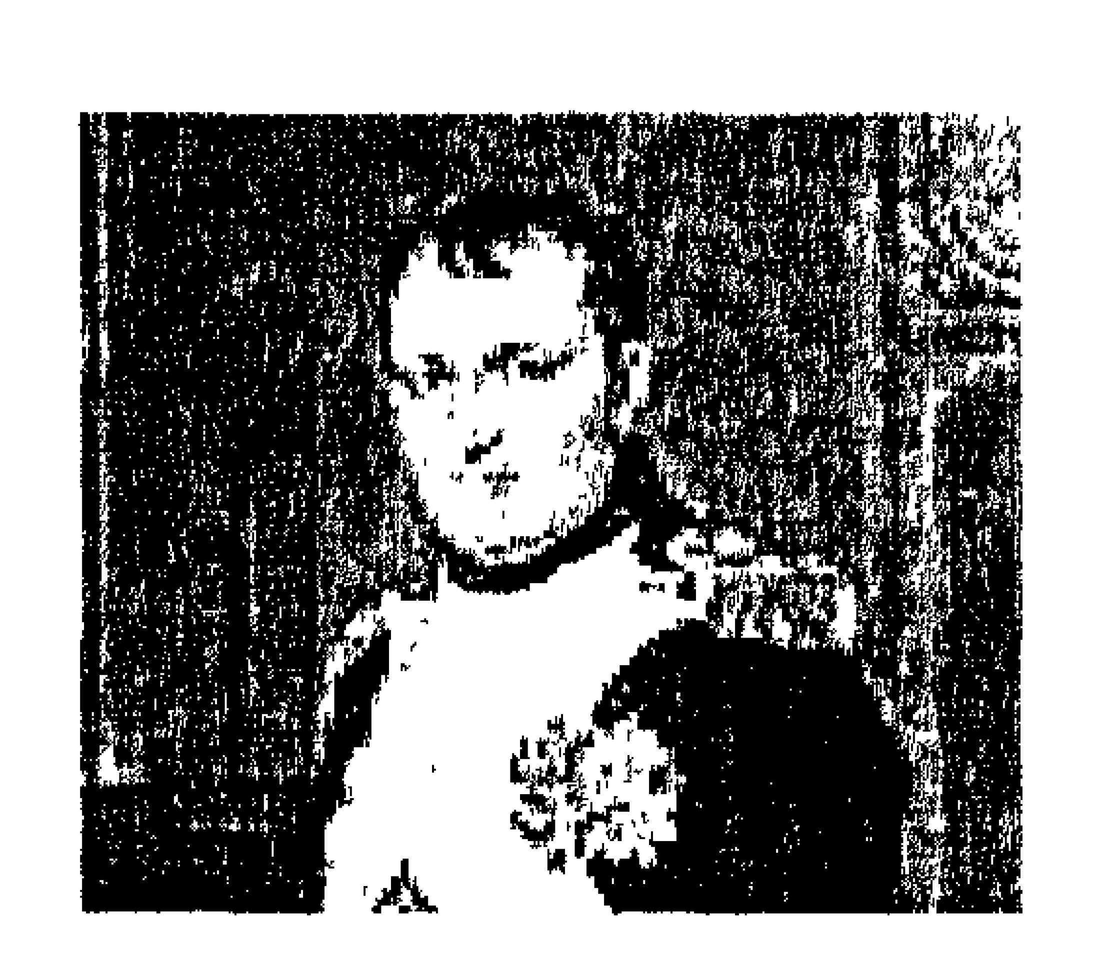
كنت تعرف بغزيرة إلهية ركبت فيك أن في وسع المرء أن يعقد من الصداقات – خلال شهرين – عن طريق اهتمامه بالناس، أكثر مما قد يتسنى له – خلال عامين – عن طريق حمل الناس على الاهتمام به!

*****

أجرت "شركة تليفونات نيويورك" دراسة تحليلية للوقوف على الكلمة التي نستخدمها في المحادثات التليفونية أكثر من سواها. . هل استنتجتها؟ إنها ضمير المتكلم "أنا" لقد استخدمت هذه الكلمة ٣٩٩٠ مرة في ٥٠٠ محادثة تليفونية!

وإذا كنت في شك من هذا، فأجب عن هذا السؤال: عندما تتأمل صورة جماعة من الناس أنت بينهم، فإلى من تنظر النظر أولاً؟!

فلماذا يبدي الناس اهتماماً بك ما دمت أنت لا تهتم بهم أولاً؟ وكيف تحاول اجتذاب أنظار الناس إليك، دون أن يتجه نظرك أولاً إليهم؟



لقد اقترف نابليون[1] ذلك الخطأ، حتى أنه قال لجوزفين[2] في لقائهما الأخير: "لقد نلت يا جوزفين من المجد والسطوة والسلطان ما لم ينله إنسان، ورغم ذلك فها أنا الآن لا أجد صديقاً مخلصاً يمكن الاعتماد عليه سواك" . . ويشك المؤرخون في أنه كان

(١) نابليون بونابرت: (١٧٦٩ – ١٨٢١) إمبراطور فرنسا (١٨٠٤ – ١٨١٥) ويعد أحد أبرز القادة العسكريين في ل العصور. غزا مصر (١٧٩٨ – ١٨٠١). هزم هزيمة حاسمة في ووترلو (١٨١٥) فنفاه الإنجليز إلى جزيرة سانت هيلانة. (نقلا عن: معجم أعلام المورد – موسوعة تراجم لأشهر الأعلام العرب والأجانب القدامى والمحدثين مستقاة من "موسوعة المورد" – تأليف منير البعلبكي – إعداد: الدكتور رمزي البعلبكي – دار العلم للملايين – بيروت – الطبعة الأولى ١٩٩٢ – صفحة ٤٥٠).

(٢) جوزيفين دو بوارنييه (١٧٦٣ – ١٨١٤) وزجة نابليون بونابرت (١٧٩٦) وامبراطورة فرنسا حتى عام ١٨٠٩ حيث طلقها نابليون بسبب شكه في إخلاصها وعجزها عن إنجاب وريث للعرش. (المصدر السابق – صفحة ١٦١).

يستطيع الاعتماد حتى عليها!!

كتب "الفرد أدلر"(١) عالم النفس النمسوى الشهير كتاباً أسماه "ما يجب أن تعنيه لك الحياة"، وفيه يقول: "إن الشخص الذي لا يهتم بالآخرين هو أحق الناس بمعاناة شدائد الحياة، وفي مثل هذا الشخص تتجلى الخيبة الإنسانية في مختلف صورها"!

*****

حين كنت أدرس فن كتابة القصة القصيرة في نيويورك، ألقى محرر مجلة "كوليرز" على فصلنا كلمة قال فيها: إن في وسعه أن يلتقط إحدى القصص التي تتناثر على مكتبه كل يوم ويلقى عليها نظرة سريعة فيدرك على الفور، هل يحب كاتب القصة الناس أم لا ؟ ثم أضاف: "...إذا لم يكن الكاتب يحب الناس فلن تحب الناس قصصه"!

وقضيت ذات مرة أمسية وراء الكواليس في غرفة "هوارد ترستون" ملك السحرة والحواة، الذي قضي أربعين عاماً يجوب العالم ويبهر شعوبه بألعابه السحرية المدهشة وقد شهد حفلاته خلال تلك المدة، أكثر من ٦٠ مليونا وجني من وراء ذلك ثروة تقدر بمليون دولار!

وقد طلبت من السيد ترستون أنذاك، أن يطلعني على سر تأثيره العجيب في مشاهديه، فقال: "إن كثيرا من السحرة ينظرون لجمهورهم نظرتهم لعصبة من المغفلين الحمقى، لكن نظرتي إلى جمهوري تختلف، ففي كل مرة اعتلى فيها خشبة المسرح أقول لنفسي: "كم أنا شاكر لهؤلاء الناس فضل قدومهم لمشاهدتي، إنهم يمكنونني من اكتساب رزقي بصورة

---

(١) ألفريد أدلر: (١٨٧٠ – ١٩٣٧) طبيب نفسي نمساوي شهير. مؤسس "علم النفس الفردي" الذي يرى السيطرة أقوى الدوافع البشرية. (نقلا عن: معجم أعلام المورد – موسوعة تراجم لأشهر الأعلام العرب والأجانب القدامى والمحدثين مستقاة من "موسوعة المورد" – تأليف منير البعلبكي – إعداد: الدكتور رمزي البعلبكي – دار العلم للملايين – بيروت – الطبعة الأولى ١٩٩٢ – صفحة ٥٠).

مرضية، فسوف أبذل أقصى ما في طاقتي لإرضائهم بدوري".

وحدثتني السيدة "شومان هينك" المغنية الشهيرة، بمثل ما حدثني به ترستون، فقد بلغت من الفقر حداً مؤلما، حتى أنها فكرت يوماً في أن تقتل نفسها وأطفالها، ورغم هذا الذروة، أصبحت أعظم مغنية لأوبرات "فاجنر" وأمكنها أن تسلب ألباب المستمعين، وتلعب بمشاعرهم، وقد صرحت لي بأن سر نجاحها ينحصر في شغفها المتزايد بالناس.

وهذا أيضاً كان سر الشهرة الذائعة التي تمتع بها "ثيودر روزفلت"؛ فقد جمع قلوب الناس جميعاً، حتى خدمه، على حبه! وقد زار يوماً – بعد تنحيه عن الرياسة – البيت الأبيض في عهد رياسة "تافت" – وكان " تافت " وزوجته خارج البيت – فأخذ روزفلت يحادث خدم البيت، ويناديهم بأسمائهم، متطلفاً مداعباً.

وقد كتب ابنه عن هذه الزيارة يقول: "عندما رأى والدي "أليس" طاهية البيت الأبيض، سألها أما زالت تصنع فطائر الأذرة، فقالت: إنها تصنعها أحياناً. . للخدم، أما أسياد البيت الأبيض فلا يتناولوا منها شيئاً! وهنا بدا الاستياء على وجه والدي وهو يقول: هذا أكبر دلالة على فساد الذوق، وسأقول هذا للرئيس تافت حين أراه.

وجاءته "أليس" بقطعة من هذا الفطير في طبق! فتناولها ومضي إلى مكتب الرئيس وهو يلتهمها. وما زال خدم البيت الأبيض يتذاكرون ذلك اليوم للآن، بل قد قال لي "إيت هوفر" – بستاني البيت الأبيض – والدموع في عينيه: "كان ذلك أسعد يوم مر بنا منذ عامين كاملين، ولن يرضى أحد منا أن يستبدل بذكراه ورقة بمائة دولار!"

وكان هذا الشغف بالناس وبمشكلاتهم الخاصة سر نجاح الدكتور "تشارس

إلـوت" أحـد أعـلام الأساتذة الذين تعاقبوا على رياسة جامعة "هارفارد" وإليك مـثلاً مـن طريقة الدكتور "إليوت" في التحبب إلى الناس. أتى إليه في مكتبه طالب في الـسنة الإعداديـة يدعى "كراندون" ليقترض خمسين دولارا من "صندوق أمانة الطلـبة". فأعطـاه الرئيس المبلغ الذي أراده. قال كراندون: "وشكرت للرئيس عطفه وكـرمه، واسـتدرت نحـو الـباب، ولكـن الـرئيس اسـتوقفني وقـال: "تفـضل بالجلوس". ثم اسـتطرد: "لفـرط دهـشتي، يقـول: "لقد سمعت أنك تطهو طعامك بنفسك في غرفتك، وإني أهنـئك علـى هذا، فقد كنت أنا أفعل الشيء نفسه عندما كنت في مثل سنك.. هل صنعت مرة فطـيراً محشواً باللحم؟ إنه ألذ أنواع الفطائر وأشهاها. وهذه هي الطريقة التي كنت أصنعه بها". . وبـدأ الـرئيس يقـص علـى كـيف أنتقـي اللحم، وأقطعه وأطبخه على نار هادئة ثم أحشو به الفطير!".

*****

وقـد وجدت بالتجربة، أن في وسع المرء أن يفوز باهتمام أرفع الناس قدراً، وأعظمهـم درجـة لـو أنـه أبـدى بهـم اهـتماماً ودعني أدل على ذلك: منذ سنوات مـضت، كنت أدرس فن كتابة القصة في "معهد بروكلين للآداب والعلوم" ورغبنا نحـن الطلبة في دعوة "كاثلين توريس" و"فاني هيرست" و"أيدا تاربل" و"ألبرت بيسون تبرهون" و"روبرت هيوز" وغيرهم من أعلام القصة ذوي الأوقات الثمينة الـضيقة، لنفـيد مـن تجـاربهم.. فكتبـنا لهـم نبـثهم إعجابـاً بفـنهم، ونشرح شغفنا بقصصهم ولهفتنا على سماع نصائحهم الغالية، وتعلم أسرار نجاحهم وقد وقع هذه الخطابـات أكثر من مائة وخمسين طالباً. ولم ننس أن نذكر في خطاباتنا تلك أننا نعلم سـلفاً كثـرة مشاغلهم الأمر الذي قد يتعذر عليهم الحضور شخصياً ومن ثم أرفقنا قائمـة تتألف من عدة أسئلة لكل منهم، تتعلق بحياته الشخصية، وطريقته في الكتابة راجـين الإجابـة عنها. فماذا تظن كانت النتيجة؟ لقد ترك هؤلاء المشاهير أعمالهم، وانـصرفوا عـن أبـراجهم العاجـية وحـضروا إلى بـروكلين بأنفـسهم لـيمدوا لنا يد

المساعدة!

وباستخدام هذه الطريقة نفسها استطعت ان أقنع "ليلى شو" وزير الخزينة في حكومة "ثيودور روزفلت" و"جورج ويكرشام" وزير العدل في حكومة "تافت"، و"وليم جنينجز بريان" و"فرانكلين روزفلت"(١) وكثيرين غيرهم بالحضور لمعهدي والتحدث إلى طلبتي!

فنحن جميعاً – سواء كنا صعاليك أو ملوكاً متوجين – نرضى عمن يبدي إعجابه بنا. . خد مثلاً غليوم(٢) قيصر ألمانيا السابق: لقد ناله بعد الحرب العالمية الأولى من الذلة والمهانة ما لم ينل "عظيماً" آخر، حتى إن شقيقه انقلب عليه بعد أن فر هارباً إلى هولندا لينجو برقبته من حبل المشقة! كانت كراهية الناس له ونقمتهم عليه من الشدة بحيث ودت ملايين منهم لو مزقت جسده إرباً أو أحرقته حياً. . وفي خضم هذا السعير الملتهب من الحقد والغضب، كتب له غلام صغير خطاباً يفيض شفقة وإعجاباً، وقال له فيه إنه مهما يظن به الناس، فإنه سيظل له مخلصاً وفياً وقد تأثر القيصر لهذا الكتاب، ودعاً الغلام إليه، وذهبت في صحبته أمه. فتزوج القيصر أم الغلام!

فهذا الغلام لم يكن يحتاج إلى قراءة كتاب في اكتساب الأصدقاء والتأثير في الناس، بل كان يجيد هذا الفن بغريزة فيه!

---

(١) فرانكلين روزفلت: (١٨٨٢ – ١٩٤٥) سياسي أمريكي. زعيم الحزب الديموقراطي، الرئيس الثاني والثلاثون للولايات المتحدة والوحيد الذي أعيد انتخابه ثلاث مرات متواليات، وفي عهده دخلت بلاده الحرب العالمية الثانية. (المصدر السابق – صفحة ٢١٠ – ٢١١).

(٢) غليوم الأول: (١٧٩٧ – ١٨٨٨) ملك بروسيا (١٨٦١ – ١٨٨٨)، وإمبراطور ألمانيا (١٨٧١ – ١٨٨٨). كان معروفا بنزعته إلى الاستبداد وإيمانه بحق الملوك الإلهي، نشبت في عهده الحرب الفرنسية البروسية وانتهت بتحقيق الوحدة الألمانية وتتويجه إمبراطورا عليها. (المصدر السابق صفحة ٤٩٦ - ٤٩٧).

إذا نحن أردنا نكتسب الأصدقاء، فلنضع أنفسنا في خدمة غيرنا من الناس، ولنمد لهم يداً مخلصة نافعة مجردة من الأنانية والمصلحة الذاتية. عندما كان دوق وندسور ولياً للعهد، اعتزم زيارة أمريكا الجنوبية، واستعداداً لهذه الزيارة عكف شهوراً على دراسة اللغة الأسبانية، حتى يتمكن من أن يلقى في مضيفيه خطاباً بلغة بلادهم! وقد أحبه أهل أمريكا الجنوبية لذلك، وحفظوا له هذا الجميل.

وقد افتتحت "شركة تليفونات نيويورك" منذ سنوات مدرسة لتعليم عاملات التليفونات كيف يقلن للمتحدث "النمرة من فضلك؟" كما لو كن يقلن "صباح الخير إنني جد سعيدة لأن أكون في خدمتك"، فاذكر ذلك عندما تتحدث غداً في التليفون!

فهل تجدي هذه الفلسفة في دنيا المال والأعمال؟

إن في وسعي أن أسوق لك عشرات الأمثلة للتدليل على ذلك، ولكن المجال لا يتسع إلا لسرد مثلين اثنين: كلف السيد "تشارلس والترز" الموظف بأحد المصارف الكبيرة في نيويورك، بإعداد تقرير سري عن شركة معينة وكان "والترز" يعرف أن ثمة رجلاً واحداً في وسعه أن يمده بما يطلبه من المعلومات. فذهب لمقابلته، وهو مدير شركة صناعية كبيرة.

وما إن دخل والترز عليه واستقر أمامه حتى فتح باب الغرفة وأطلت منه فتاة وقالت للمدير إنها يؤسفها ألا يكون لديها طوابع بريد أخرى اليوم!. . وعلق المدير على ذلك قائلاً للسيد والترز: "إنني لا أجمع طوابع البريد لنفسي، بل لابني الصبي البالغ من العمر اثنى عشر عاماً". وشرح والترز غايته من الزيارة، وبدأ يلقى أسئلته، ولكن الإجابات كانت تأتيه غامضة، مبهمة، وبعد قليل أنهى الحديث، وكان عقيما!

قال السيد والترز، وهو أحد طلبتي: "وتولتني الحيرة ولم أدر ماذا أفعل. ثم تذكرت فجأة طوابع البريد. .وابنه البالغ من العمر اثنى عشر عاماً! وتذكرت أيضاً أن المصرف الذي أعمل به تأتيه طوابع بريد من كل قارة!

"وطرقت باب المدير عصر اليوم التالي وبعثت إليه من ينبئه أن معي طوابع لابنه الفتى. وسرعان ما كان الرجل في استقبالي بحماسة، وأخذ يشد على يدي في سرور باد ما كان ليعتريه مثله لو أنني حملت إليه نبأ انتخابه عضوا بالكونجرس!"

"وراح الرجل يتأمل الطوابع التي أتيته بها، ويعرضها واحداً بعد واحد وهو يقول: "يا الله! سوف يسر "جورج" بهذا الطابع النادر. انظر إلى هذا: إنه كنز؟." وقضينا نصف ساعة نتكلم في الطوابع، ونطالع صورة ابنه العزيز ثم قضينا ساعة نتحدث في المسألة التي أتيت حقيقة من أجلها: سرد لي كل ما يعرفه، ثم نادى معاونيه، بدورهم، وسأل بعض معارفه بالتليفون، حتى أوشكت وأنا أنصرف أن أنوء بما حملني من الحقائق، والأرقام والتقارير".

*****

وإليكم المثل الآخر:

حاول السيد "نافل"، من فيلادلفيا، بكل ما وسعه من جهد أن يبيع الفحم الذي يتجر به لشركة كبيرة تملك سلاسل من المحلات! ولكنها أصرت على شراء ما تحتاجه من الفحم من متعهد آخر!

وفي تلك الأثناء ألقى السيد نافل – وهو بدوره من طلبتي – خطاباً أمام أحد زملائه صب فيه جام غضبه على مثل هذه الشركات جميعاً، ووصفها بأنها وصمة عار في جبين الأمة! ثم حدث أن نظمنا مناظرة بين طلبة الفصل موضوعها "ضرر سلاسل المحلات للأمة أكثر من نفعها". . وهناك نصحت "نافل" أن يتخذ الجانب المعارض، وأن يستعين على إعداد كلمته بمدير الشركة الذي يحقد عليه!

وذهب "نافل" من فوره إلى مدير الشركة وقال له: "إنني لا أحاول أن أبيعكم

فحماً هذه المرة، وإنما جئت أسألك أن تسدي إلى يداً"، وقص عليه نبأ المناظرة، واستطرد يقول: "لقد جئت أطلب مساعدتك لأني لا أظن أن أحداً سواك يستطيع أن يمدني بالحقائق التي أريدها. إنني متلهف على كسب هذه المناظرة، وسوف أحمد لك أية مساعدة يسعك أن تسديها إلى" ولأدع "نافل" يروى لكم ماذا حدث، وقال: "سألت مدير الشركة حين دخلت عليه أن يمنحني دقيقة واحدة من وقته، وعلى هذا الأساس وحده وافق على مقابلتي. فلما شرحت له موضوع المناظرة أشار إلى بالجلوس، وجعل يحدثني ساعة و٤٧ دقيقة بالضبط! ثم استدعى أحد موظفيه – وكان قد ألف كتاباً عن متاجر السلاسل وطلب إليه أن يهديني نسخة منه، ثم كتب إلى "اتحاد المحلات المسلسلة" واستطاع أن يحرز لي نسخة من مناظرة أقيمت في هذا الموضوع عينه، كان الرجل يحس أن هذه الشركات تؤدي خدمة حقيقية للإنسان! وينبغي أن أعترف بأنه فتح عيني على أشياء لم أكن أحلم بمعرفتها، بل لقد غير اتجاه الذهني تماماً فلما هممت بالإنصراف أوصلني بنفسه إلى الباب، ولف ذارعه حول كتفي وهو يتمنى لي التوفيق في المناظرة، ثم رجاني أن أمر عليه لأخبره بنتيجتها. وكانت أخر كلماته لي: "وأرجو أن تتفضل بزيارتي مرة أخرى في أواخر الربيع فإني أرغب في أن أوصيك بكمية كبيرة من الفحم"! وبدأ لي ذلك كالمعجزة! – فها هو يرغب – من تلقاء نفسه – في شراء الفحم دون أن أشير أنا إلى هذا الموضوع بكلمة!

"لقد شققت لنفسي في مدى ساعتين – بأن أظهرت له اهتمامي بشركته وعمله – طريقاً ما كنت لأشقها في مدى عشرة أعوام لو أنني حاولت أن أجعله يهتم بي، وبالفحم الذي أبيعه!"

ألا إنك يا سيد "نافل" لم تكتشف حقيقة جديدة ففي السنة المائة قبل الميلاد، قال "ببليليوس سيروس" أحد شعراء الرومان الأقدمين: "إننا لا نهتم بالناس حتى يهتموا بنا".

فإذا أردت أن يحبك الناس، فاتبع القاعدة الأولى:

أظهِر اهتماماً بالناس

الفصل الثاني
كيف تترك أثراً حسنا فيمن تلتقيه للمرة الأولى

دعيت يوما لمأدبة عشاء، فلفت نظري أن إحدى المدعوات – وهي ممن ورثن ثروة طائلة – كانت تحاول جاهدة أن تطبع في المدعوين أثراً طيباً. وكان من الواضح أنها أنفقت ثروة على زينتها وثيابها لكن ملامح وجهها ظلت خالية من زينة المحبة الخالصة والوداد الصافي!. .كانت قسماتها تنطق بالجمود والأنانية، وقد غاب عنها أن التعبير الذي يرتسم على وجه المرأة أهم بكثير مما تريديه من ثياب وما تتزين به من حلي!

(وعلى فكرة: يصلح هذا القول السالف الذكر لأن تحفظه وتقوله لزوجتك إذا أبدت رغبتها في شراء معطف من الفراء!!).

قال لي "تشارلس شواب" إنه ربح من ابتسامته مليون دولار! وهو على حق. فمقدرته الفائقة على اكتساب قلوب الناس هي وحدها المسئولة عن نجاحه الكبير، وأحد مظاهر هذه المقدرة، ابتسامته المشرقة دائماً!

وقضيت أحد الأيام مع النجم الفكاهي الفرنسي "موريس شيفالييه" والحق أقول إنني حين جلست معه منيت بخيبة أمل شديدة. فقد وجدته عبوساً، جامد الوجه، مختلفاً تماماً عما توقعت. . إلى أن ابتسم! عندئذ بدا لي كأن الشمس أشرقت من وراء السحب وأخذت ترسل على الكون ضياءها ودفئها. وأغلب الظن أنه لولا هذه الابتسامة لظل "موريس شيفالييه" نجاراً متواضعاً في باريس، كما كان أبوه وإخوانه.

إن صوت تعبيرات الوجه أعمق أثراً من صوت اللسان. وكأنها تقول لك نيابة عن صاحبها: "إني أحبك. إنك تمنحني السعادة. إني سعيد برؤيتك"!.

ولهذا السبب تنجح الكلاب نجاحاً باهراً في اكتساب الأصدقاء، فهي لا تنطق بشيء، ولكنها تعبر عن سرورها برؤيتنا خير تعبير، حتى لتكاد تقفز من جلدها سروراً بنا، فليس عجيباً أن نسر نحن، كذلك، برؤيتها.

ولا تحسب أنني أعنى بالابتسامة مجرد "علامة" ترتسم على الشفتين لا روح فيها ولا إخلاص، كلا ! فهذه لا تنطلي على أحد، وإنما أتكلم عن الابتسامة الحقيقية التي تأتي من أعماق نفسك، تلك هي الابتسامة التي تجلب الربح الجزيل!

حدثني مدير المستخدمين في مخزن كبير بنيويورك فقال إنه يفضل استخدام فتاة لم تتم تعليمها الثانوي ولكنها ذات ابتسامة مشرقة جذابة على استخدام دكتور في الفلسفة ولكنه عبوس متجهم الوجه!

وقال لي مدير إحدى شركات المطاط الكبرى إن الرجل قلما ينجح في عمله ما لم يقبل عليه بروح الدعابة والمرح، إذن فهذا الرجل الذي يعد من أقطاب الصناعة لا يؤمن بالحكمة القديمة القائلة إن الجهد وحده هو وسيلة النجاح! ثم استطرد يقول: "عرفت رجالاً نجحوا في أعمالهم لأنهم كانوا يقبلون عليها كإقبالهم على وسائل التسلية والترفية عن النفس، ثم رأيت هؤلاء الرجال أنفسهم وقد حصروا همهم كله في العمل فإذا هو قد امتلأ غضاضة، وإذا هم قد فقدوا استمتاعهم به ففشلوا". وسألت عشرات من رجال الأعمال – من طلبتي – أن يبتسموا لشخص معين طوال اليوم لمدة أسبوع، ثم يحدثوا زملائهم في الفصل عن النتائج. وإليك "عينة" من هذه النتائج:

قال "وليم ب شتينهارت" الذي يعمل وسيطاً في سوق الأوراق المالية

بنيويورك: "إنني متزوج منذ أكثر من ١٨ عاماً، وقلما ابتسمت لزوجتي خلال هذا العمر الطويل! بل قلما حدثتها أكثر من بضع عبارات، ابتداء من الساعة التي اصحوا فيها حتى أغادر البيت قاصداً إلى عملي. لقد كنت أسوأ مثل للرجل العبوس، المتجهم، فلما طلبت أن أحدث زملائي عن تجاربي في الابتسام، فكرت في أن أجرب الابتسام مع زوجتي".

ففي الصباح التالي، بينما أنا أمشط شعري أمام المرآة تطلعت إلى صورتي وقلت لنفس: "اسمع يا ويليام: إنك ستمحو اليوم هذا العبوس المخيم على سحنتك، ستبتسم دائماً، وستبدأ في التو واللحظة". وإذ جلست إلى مائدة الإفطار حييت زوجتي بهذه الكلمات: "صباح الخير يا عزيزتي" وابتسمت وأنا أقول ذلك.

لقد أنذرتني يا سيدي أنها ستدهش. ألا إنك قللت كثيرا من حجم التأثير المتوقع، ..لقد ذهلت! لكنني أسرعت فوعدتها أن تنتظر مني التحية على الدوام. وقد جر هذا – الموقف الجديد على بيتنا – خلال الشهرين الماضيين سعادة لم نذق مثلها خلال العام الماضي كله!

والآن عندما أتوجه لمكتبي أحيي عامل المصعد قائلا: "صباح الخير" وأشفع هذه التحية بابتسامة مشرقة، وابتسم للصراف في شباك المحطة، وعندما أقف في قاعة "البورصة" ابتسم لرجال لم يروني ابتسم من قبل!

وسرعان ما وجدت كل إنسان يبتسم لي بدوره، وأعجب من هذا أن الابتسامات أصبحت تدر على مزيداً من المال كل يوم!

ويشاركني في مكتبي وسيط آخر لديه كاتب شاب، مرح منبسط الأسارير دائماً، وعندما رأى مدى التغير الذي طرأ على، تشجع وصارحني بأنه عندما وقع نظره على لأول مرة، ظنني شخصاً جامداً عبوساً لا تطاق عشرته، ولكنه غير ظنه بي!

" وقد تخلصت في معاملتي للناس، كذلك، من اللوم والانتقاد، وأنا الآن أمنح كلمات التقدير والمديح لكل من ألقاه، كما امتنعت عن التحدث إلى الناس فيما أرغب فيه، وأصبحت أحاول دائماً الوقوف على وجهة نظر الشخص الآخر. وقد أحدث هذا التحول ثورة مباركة في حياتي. فأنا الآن شخص مرح سعيد، كثير الأصدقاء " .

تذكر أن هذا الحديث صادر عن رجل يعد من أبرع المضاربين في سوق الأوراق المالية، وهو عمل من الصعوبة بحيث إن ٩٠ ٪ ممن مارسوه فشلوا!

*****

فإذا لم تستشعر حافزاً على الابتسام فماذا تفعل؟

أولاً، أجبر نفسك على الابتسام. وإذا كنت وحدك فأجبر نفسك على الصفير المرح أو التمتمة بالغناء، وثانياً، اظهر بمظهر الشخص الحقة. وفي هذا يقول عالم النفس وليم جيمس: " ما يبدو لنا أن الأفعال تتلو الإحساس، لكن الواقع أن الفعل والإحساس يسيران جنباً إلى جنب، أو هما مظهران لشيء واحد، فإذا نحن سيطرنا على " العقل " الذي يخضع لسلطان الإرادة، أمكننا بطريق غير مباشر أن نسيطر على الإحساس " .

*****

كل إنسان في هذه الحياة يطمح إلى السعادة. وثمة طريق مضمونة تؤدي إليها هي أن تسيطر على أفكارها، فالسعادة لا تعتمد في شيء على العوامل الخارجية، بل جل اعتمادها على ما في داخل النفس. والسعادة ليست ما تملك، ولا من أنت، ولا أين أنت، ولا ماذا تفعل، وإنما السعادة هي رأيك فيها ونظرتك إليها. فقد تجد شخصين يعملان عملاً واحداً ولهما حظان متساويان من المال والمركز، ومع ذلك تجد أحدهما مبتئساً والآخر سعيداً. ولماذا؟ لأن لكل منهما اتجاهاً ذهنياً

مختلفاً! ولقد رأيت وجوهاً سعيدة بين العمال الصينيين الذي يتصبب منهم العرق، وقد أضناهم العمل في حر الصين اللافح لقاء بضعة قروش في اليوم، مثلما أرى كل يوم من الأشخاص السعداء في طريق "بارك" بنيويورك.

وليام شكسبير

قال شكسبير[١]: "ليس هناك جميل ولا قبيح، وإنما تفكيرك هو الذي يصور لك أحدهما".

وقال إبراهام لنكولن: "يصيب الناس من السعادة بقدر ما يوطدون عزمهم على أن يصبحوا سعداء!" وهو محق، فقد رأيت أخيراً مثلاً حياً على صدق هذا القول: كنت أصعد درج محطة "لونج أيلاند" في نيويورك، فوجدت أمامي مباشرة نحو أربعين طفلاً من العجزة، وهم يستعينون بالعصا الخشبية على صعود الدرج. وقد أذهلني البشر البادي عليهم وأبديت هذه الملاحظة للمشرف عليهم فقال لي: "إن الطفل عندما يتبين أنه سيصبح عاجزاً مدى حياته يصدم أول الأمر، ولكنه بعد أن يتغلب على صدمته ينقلب راضياً بنصيبه ويصبح أسعد من الأطفال الأصحاء".

وقد أحسست بأنني أريد أن أخلع قبعتي إكباراً لهؤلاء الأطفال فقد علموني درساً آمل ألا أنساه أبداً.

*****

(١) ولـيم شيكـسبير: (١٥٦٤ – ١٦١٦) كـبير الـشعراء الإنجليز. كان ممثلا ومؤلفا مسرحيا. من أشهر أعماله: "هاملت"، "عطيل"، "مكبث". (نقلا عن: معجم أعلام المورد – موسوعة تراجم لأشهر الأعلام العرب والأجانب القدامى والمحدثين مستقاة من "موسوعة المورد" – تأليف منير البعلبكي – إعداد: الدكتور رمزي البعلبكي – دار العلم للملايين – بيروت – الطبعة الأولى ١٩٩٢ – صفحة ٢٦٧).

قـال لـي "فـرانكلين بتجـر" أحـد رجال التأمين على الحياة الناجحين، إنه وجـد منذ زمن مضي أن الرجل المبتسم أهل للترحيب في كل مكان، ومن ثم اعتاد قـبل أن يـدخل مكـتب أحد عملائه أن ينتظر لحظة ويفكر في الأفضال التي من بها الله سـبحانه علـيه، والـتي ينبغـي أن يـسعد بهـا فترتسم على وجهه ابتسامة مشرقة راضـية، ثم يدخل المكتب. . وهو يعزو إلى هذه الخطة البسيطة نجاحه الكبير في بيع عقود التأمين.

أمعـن الفكـر في هـذه النـصيحة التي قالها "هربرت هبارد" ولكن أذكر أن مجرد قراءتها لا يجديك ما لم تحاول تطبيقها: "إذا غادرت باب بيتك، فارفع رأسك، واملأ رئتيك بالهواء، وحي أصدقاءك بابتسامة مشرقة، وبث الروح في كل مصافحة. لا تخش أن يساء فهمـك، ولا تضيع لحظة في التفكير في خصومك، بل حاول أن تتبين هدفك جيداً في ذهنك، ثم تقـدم إلـيه مباشـرة. احـصر ذهنك في الآمال الكبار التي تريد تحقيقها، وسوف تجد بمرور الأيام أنك تقتنص الفرص، دون أن تقصد ذلك. تمثَّل في ذهنك صورة الشخص الناجح الذي تريد أن تكـونه، وسـتحولك هذه الصورة رويداً إلى ذلك الشخص الذي تطمع في أن تكونه. إن التفكير أرقـى مميـزات الإنـسان، وأن تفكر تفكيراً صحيحاً هو أن تخلق وتبتكر، فكل الآمال الكبار تبدأ رغبة، وإننا آخر الأمر صائرون إلى المثل الأعلى الذي ترغبه قلوبنا وتشتهيه".

*****

كانـت لأهل الصين القدامى حكمة رائعة، ومنها هذه الحكمة التي يجمل بنا أن نعلقهـا علـى صدورنا كي لا ننساها أبداً: "إن الرجل الذي لا يعرف كيف يبتسم لا ينبغي له أن يفتتح متجراً"!

فإذا أردت أن يحبك الناس:

ابتسم.

الفصل الثالث

إذا لم تفعل هذا.. عليك أن تتوقع المتاعب

حدث في قرية "ستوني بوينت" الصغيرة بولاية نيويورك، أن توفى طفل لأحد سكان البلدة؛ وبينما جيرته يستعدون لتشييع جنازته، ذهب "جيم فارلي" إلى "الإسطبل" ليعد جواده ليشترك مع أهل بلدته في تشييع الجنازة. وكانت الأرض مكسوة بالبرد، والجو زمهريراً والرياح تصفر، وبينما الجواد يمشي على الأرض التي غدت أشبه بالمستنقع، إذا به يقفز فجأة ويرفع رجليه الخلفيتين إلى أعلا ويضرب بهما "جيم فارلي" فيقتله لساعته! وشهد سكان القرية الصغيرة، في ذلك اليوم جنازتين لا واحدة!

وخلف "جيم فارلي" وراءه أرملة وثلاثة أولاد، وبضع مئات من الدولارات هي قيمة التأمين على حياته.

وكان ابنه "جيم" في العاشرة من عمره حينذاك، فذهب يبحث عن عمل، حتى وجده في مصنع لطوب البناء، حيث راح يحمل الرمل ويصبه في القوالب، ثم يعرضه للشمس حتى يجف. لم ينل هذا الصبي من التعليم إلا قدراً يسيراً، ولكنه بغريزته كان يجيد التحبب إلى الناس، واستطاع، بمرور الوقت، أن يربى في نفسه مقدرة فائقة على تذكُّر أسماء الناس. فما إن بلغ الأربعين من عمره حتى منحته ٤ جامعات درجاتها الفخرية، وكما أصبح – لاحقا – "رئيس اللجنة الديمقراطية القومية" ومديراً عاماً للبريد في الولايات المتحدة!

أما كيف خلق "جيم" هذه المقدرة على تذكر أسماء الناس فأمر هين: كان إذا

ألتقى بصديق جديد تعرف على اسمه الكامل وأسماء ذويه المقربين، ووقف على طبيعة عمله، ولونه السياسي، وآرائه العامة ومن ثم يحتفظ بهذه الصديق، فمتى التقى به ثانية، وسعه أن يربت كتفه ويسأله عن أولاده، وزوجته، والأزهار الجميلة التي تنبت في حديقة داره، فلا عجب إذن أن يكون له على مر الأعوام، معارف وأصدقاء يفوق عددهم الحصر!

وقبل أن يبدأ فرانكلين روزفلت حملته الانتخابية بأشهر، عكف "جيم فارلي" على كتابة مئات الرسائل كل يوم لأشخاص يعرفهم في جميع أنحاء الولايات المتحدة، ثم استقل القطار وظل مدى ١٩ يوماً يجوب أنحاء الولايات، وقطع في هذه الجولة ١٢ ألف ميل!

وكان إذا حل ببلد قابل معارفه فيها على مائدة الإفطار أو الغداء، أو العشاء فيقضي معهم زمناً يلقى عليهم فيه تحية قلبية مخلصة، ثم يتركهم ليستأنف رحلته. فلما عاد من رحلته انتقى من كل بلد زاره رجلاً واحداً وسأله أن يعد له قائمة من الأسماء، ومع ذلك، فكل اسم ورد في تلك القوائم حظى صاحبه بمحادثة ودية مع "جيم فارلي".

وكانت الرسائل التي يكتبها "جيم" تبدأ دائماً بهذه العبارة: "عزيزي بل" أو "عزيزي جو" وكلاهما من أسماء التدليل، وكان الإمضاء دائماً "جيم" مجرداً!

لقد اكتشف "جيم فارلي" في وقت مبكر من حياته أن أحب الأسماء للإنسان هو اسمه! ومتى ذكرت اسم شخص صادفته وناديته به في المرة التالية التي تلقاه فيها، فثق أنك أديت له مجاملة لطيفة باقية الأثر.

أما لو نسيت اسمه، أو نطقت به مغلوطاً فقد ارتكبت ذنباً لا يغتفر!

مثال ذلك أنني نظمت، مرة برنامجاً في الخطابة العامة بباريس، وأرسلت عدة

خطابات إلى الأمريكيين المقيمين هناك أدعوهم إلى الاشتراك في هذا البرنامج.

وقد وقع الكتبة الفرنسيون على الآلة الكاتبة في بعض أخطاء عند كتابة أسماء المدعوين، فأرسل إلى مدير أحد المصارف الكبيرة في باريس خطاباً يؤنبني فيه تأنيباً شديداً لوقوعي في خطأ هجائي عند كتابة اسمه!

****

ماذا كان سبب نجاح أندرو كارنيجي؟

كان يلقب بملك الصلب، ولكن خبرته بصناعة الصلب كانت – باعترافه هو – تتضاءل بجانب العشرات من مرؤوسيه. أما السبب الحقيقي في نجاحه فهو خبرته بمعاملة الناس. فقد أظهر منذ صباه حباً للنظام ومقدرة الزعامة فلما بلغ العاشرة استكشف الأهمية العظمي التي يعلقها الناس على أسمائهم، وقد استخدم هذه الحقيقة التي وقف عليها في اكتساب قلوب معاونيه وعماله.

مثال ذلك أنه عندما كان صبياً في وطنه، اسكتلنده، ولدت له أرنب برية عشرة أرانب صغيرة. ولم يكن لديه ما يطعمهم به، ولكنه اهتدى إلى فكرة نيرة: قال للصبيان من جيرانه إنه سوف يسمى الأرانب الوليدة بأسمائهم إن هم ذهبوا واستحضروا له ما يطعمهم به! وفعلت هذه اللحظة فعل السحر! ولم ينس كارنيجي ذلك قط.

وبعد ذلك بأعوام استطاع أن يصبح من أرباب الملايين مستعيناً بهذه الخطة ذاتها. حدث أنه كان يسعى لبيع منتجات من الصلب لشركة "سكاك حديد بنسلفانيا" وكان رئيساً عندئذ "إدجار تومسون" فما كان من كارنجي إلا أن شيد مصنعاً ضخماً في "بتسبرج" لصناعة عربات السكك الحديدية وسماه "مصنع إدجار تومسون لأشغال الصلب"!

وعندما كان "أندرو كارنيجي" و"جورج بولمان"[1] يتنازعان السيطرة على صنع عربات النوم، تذكر "ملك الصلب" قصة الأرانب! كانا كلاهما يتباريان في تخفيض الأسعار وتحطيم كل أمل لهما في الكسب الجزيل. وذهب كل من كارنيجي وبولمان إلى نيويورك ليقابلا رئيس مجلس إدارة "اتحاد الباسفيك". والتقيا، مصادفة، ذات مساء في فندق "سانت نيكولاس"، فأقبل كارنيجي على منافسة وهو يقول: "ألا ترى يا سيد بولمان أننا نتصرف كالحمقى؟!" وسأله بولمان: "ماذا تعني؟" وعندئذ عرض عليه كارنيجي أن تتحد شركتاهما، وتوخَّى في عرضه أن يبين المنافع المشتركة التي سوف تعود عليهما إن عملا متعاونين، بدلاً من أن يعمل أحدهما ضد الآخر: وأنصت بولمان باهتمام، ولكنه لم يقتنع تماماً، وأخيرا سأل كارنيجي: "وماذا نسمى هذه الشركة الجديدة؟" فأجاب كارنيجي على الفور: "شركة عربات بولمان الفخمة" طبعاً!"

وأشرق وجه بولمان وقال: "تعال إلى مكتبي ولنتكلم جدياً في هذا الموضوع"، وقد خلق الحديث الذي دار بينهما في تلك الليلة حدثاً تاريخياً في عالم الصناعة!

وكان أندرو كارنيجي يباهي بأنه يسعه أن ينادي عماله على وفرة عددهم، بأسمائهم الأولى، وبأنه عندما كان يدير أعماله بنفسه لم يعكر صفو العمل في أفران الصلب الضخمة التي يملكها إضراب واحد!

وهل أدل على حب الناس لأسمائهم، واعتزازهم بها من أن "بارنم" عندما أبت عليه الأقدار أن يعقب ولداً يحمل اسمه أوصى لحفيده "سيلي" ٢٥

---

(١) جورج مورتيمر بولمان: (١٨٧٥ — ١٩٧٥) مخترع وصناعي أمريكي. صنع أول حافلة من حافلات السكة الحديد مزودة بأسباب الراحة والترف التي تمكّن المسافر من النوم والأكل (١٨٦٥). (نقلا عن: معجم أعلام المورد — موسوعة تراجم لأشهر الأعلام العرب والأجانب القدامى والمحدثين مستقاة من "موسوعة المورد" — تأليف منير البعلبكي — إعداد: الدكتور رمزي البعلبكي — دار العلم للملايين — بيروت — الطبعة الأولى ١٩٩٢ — صفحة ٢١٠).

ألف دولار على أن يسمى نفسه باسم "بارنم سيلي"؟!

ومنذ قديم الزمان اعتاد الأثرياء أن يمنحوا المؤلفين مبالغ مالية ليصدروا مؤلفاتهم بإهداء يوجهونه إليهم!

والمكتبات والمتاحف في كل بلد من بلاد العالم تدين بأثمن ما فيها من مجموعات لرجال أرادوا أن تخلد أسماؤهم ولا تكاد تخلوا كنيسة تقريباً من أركان مزخرفة تخلد أسماء من ساهموا في إنشائها!

****

وإذا سألت أكثر الناس؛ لماذا لا يتذكرون الأسماء لانتحلوا لنفسهم العذر بكثرة المشاغل! ولكنهم، على الأرجح ليسوا أكثر انشغالاً من فرانكلين روزفلت الذي كان يذكر أسماء صغار العمال الذين يلتقي بهم.

حدث أن صنعت له شركة "كرايزلر" سيارة خاصة قادها للبيت الأبيض السيد "تشمبرلين" رئيس الشركة وأحد العمال، وأمامي الآن خطاب من السيد تشمبرلين يروى فيه ما حدث في ذلك اليوم: "لقد علمت الرئيس روزفلت كيف بقود السيارة دون عناء، ولكنه علمني الشيء الكثير عن فن معاملة الناس! فما إن وصلت إلى البيت الأبيض حتى استقبلني وهو بادي المرح والسرور، وناداني باسمي الأول، ورحب بي أصدق ترحيب. وكانت السيارة مصممة بحيث يمكن قيادتها باليدين وحسب (فقد كان روزفلت مشلول الساقين). وقد ازدهاني سرور الرئيس بتصميم السيارة وقوله لي: "إنها رائعة. وكم أحب أن يتسع أمامي الوقت لأفك أجزائها عسى أن أرى كيف تعمل"! وعندما أبدي أصدقاء روزفلت ومن معه إعجابهم بالسيارة قال لي روزفلت في حضرتهم: "إنني أقدر يا سيد تشمبرلين الوقت والجهد والعناية التي بذلتها في تصميم هذه السيارة وصنعها. إنه عمل رائع

عظيم " وقد أبدى الرئيس إعجابه بالمحرك والمرآة العاكسة والساعة الآلية، والمصباح الكهربائي الكشاف، ومقعد السائق، والحقائب الخاصة بالثياب، وعلى الجملة امتدح كل شيء عرف أنني أوليته عناية خاصة. وقال لي: إنه سيلفت إلى هذه الأشياء أنظار السيدة روزفلت؛ ووزير العمل، وسكرتيره الخاص. بل لقد أشرك بواب البيت الأبيض الزنجي في الموضوع وقال له مازحاً "عليك يا جورج أن تولى حقائب الثياب أحسن عنايتك".

"وكنت قد اصطبحت معي عاملاً ميكانيكياً، قدمته إلى الرئيس روزفلت حال وصولنا. وكان العامل فتى خجولاً فظل طوال المقابلة صامتاً ساكناً، لكن الرئيس، قبل أن يودعنا ناداه باسمه، وشد على يده، وشكره على زيارته! ولم يكن في شكره شيء من الاصطناع بل كان يعني كل كلمة قالها".

"وبعد عودتي إلى نيويورك ببضعة أيام، تسلمت صورة الرئيس ممهورة بتوقيعه، وكلمة قصيرة يعرب فيها عن شكره وتقديره. . أما كيف استطاع الرئيس أن يجد الوقت الذي يكتب لي فيه هذه الكلمة فمما يصعب عليّ تعليله!"

لقد كان الرئيس روزفلت يعرف أن إحدى الطرق السهلة المضمونة لاكتساب قلوب الناس هي تذكُّر أسمائهم، وجعلهم بهذا يشعرون بأهميتهم. فكم منا يفعل ذلك؟!

إننا نقضي نصف الوقت الذي نتعرف فيه على غريب، نتبادل بضع كلمات جوفاء ثم لا نستطيع حتى أن نذكر اسمه عندما يحيينا لينصرف!

إن من أهم الدروس التي يتلقاها السياسي هذا الدرس:

"إن تذكر اسم أحد الناخبين هو نصف الطريق إلى نباهة الذكر، أما نسيانه فهو نصف الطريق إلى الخيبة والإخفاق!"


نابليون الثالث

وكان نابليون الثالث[١]، إمبراطور فرنسا وابن عم نابليون العظيم يباهي بأنه، رغم واجبات الملك الملقاة على عاتقه، يستطيع أن يذكر اسم كل شخص التقى به. فماذا كانت خطته! إنها تبلغ الغاية في البساطة. كان إذا لم يسمع اسم محدثه واضحاً قال له: "آسف لم أستطع أن ألتقط الاسم تماما" فإذا كان الاسم على شيء من الغرابة سأل: "كيف يتهجى؟" ثم يأخذ على عاتقه، خلال المناقشة أن يكرر الاسم جملة مرات ويحاول أن يربطه، في ذهنه، بصورة صاحبه، وملامحه، وتعبيراته ومظهره العام.

وإذا كان الرجل على قدر من الأهمية، قام نابليون فضلاً عن هذا بعمل شاق آخر: فمتى خلا لنفسه كان يدون الاسم على شيء من الغرابة سأل: "كيف يُتهجَّى؟" ثم يتعمد خلال المناقشة أن يكرر الاسم عدة مرات محاولا ربطه، في ذهنه، بصورة صاحبه. وإذا كان الرجل على قدر من الأهمية، قام نابليون فضلاً عن هذا بعمل شاق آخر: فمتى خلا لنفسه كان يدون الاسم على قرطاس، ثم يتأمله، ويحصر ذهنه فيه، وبهذا يكون فكرة "بصرية" عن الإسم كما كون فكرة "سمعية" فلا يبقى هناك سبيل لنسيانه!

فإذا أردت أن يحبك الناس.. ..اتبع القاعدة الثالثة:

تذكّر أن اسم الرجل أجمل الأسماء وأحبها إليه.

(١) نابليون الثالث: (١٨٠٨ — ١٨٧٣) رئيس الجمهورية الفرنسية الثانية. إمبراطور فرنسا (١٨٥٢ — ١٨٧٠). انتخب رئيسا للجمهورية عام ١٨٤٨ وأعلن نفسه امبراطورا عام ١٨٥٢ وخلع عن العرش عام ١٨٧٠ وقضى بقية حياته في انجلترا. (نقلا عن: معجم أعلام المورد — موسوعة تراجم لأشهر الأعلام العرب والأجانب القدامى والمحدثين مستقاة من "موسوعة المورد" — تأليف منير البعلبكي — إعداد: الدكتور رمزي البعلبكي — دار العلم للملايين — بيروت — الطبعة الأولى ١٩٩٢ — صفحة ٤٥٠)

الفصل الرابع
كيف تصبح محدثا لبقا

دعيت مؤخرا لحضور مباراة "بريدج" رغم أنني أنا شخصياً لا ألعب "البريدج"، وقد صادفت هناك فتاة شقراء هي الأخرى لا تلعب "البريدج"، فرحنا نقطع الوقت بالحديث، وحين عرفت الفتاة مني أني كنت أستاذ "لويل توماس" وأنني ارتحلت معه إلى أوربا، وعاونته في التقاط أفلامه السينمائية " Lustrated Travel Talk" . أقبلت عليَّ بلهفة وهي تقول: "هل تسمح يا سيد كارنيجي أن تحدثني عن كل الأماكن التي زرتها، والمناظر التي رأيتها؟" وقبل أن ألبي طلبها قالت لي عرضاً، إنها قد عادت إلى زوجها أخيراً من رحلة إلى أفريقيا، فما كدت أسمع ذلك حتى هتفت: "حقاً؟! لكم تمنيت دائماً أن أزور أفريقيا! ولكني للأسف! لم أحقق بعد هذه الأمنية، الهم إلا لمدة ٢٤ ساعة قضيتها في الجزائر، هل زرت تلك المدينة الساحرة؟! كم أنت محظوظة، إنني أحسدك، من فضلك حدثيني عن أفريقيا".

وكان حديثها عن أفريقيا كافياً لقضاء ٤٥ دقيقة، لم تسألني بعدها عن مشاهداتي في أوربا!، والحق أنها لم تكن تريدني أن أتحدث إليها عن رحلاتي، بل كانت تريد أن تظفر بمستمع شغوف! يعينها على استعادة ذكرياتها!

فهل كانت هذه الفتاة استثناءً بين الناس كلا؟ فمعظم الناس هكذا، وقد جمعتني مؤخرا بأحد علماء النبات المرموقين حفلة عشاء أقامها الناشر المعروف "ج. جرينبوج" ولم أكن قد تحدثت إلى أحد علماء النبات من قبل، لذلك وجدت في الاستماع إليه لذة كبرى، جلست على حافة مقعدي، وأصغيت إليه وهو يحدثني عن الحشائش والأزهار، والحدائق المنزلية، وكان من اللطف بحيث أوضح لي كيف

أحل بعض مشكلات حديقتي. وكنا – كما أسلفت – في حفلة عشاء؟ ولكني ضربت بقوانين اللياقة عرض الحائط، وتجاهلت سائر المدعوين، ومضيت أتحدث إلى هذا العالم ساعات بأكملها!

وانتصف الليل فتمنيت للمدعوين ليلة سعيدة وانصرفت وعاد عالم النبات إلى مضيفنا وبالغ له في الثناء عليَّ. . فقد كنت – على حد تعبيره "مثيراً جداً". وكنت هذا وكنت ذاك ثم اختتم حديثه للمضيف بقوله: "حقاً إن السيد كارنيجي محدث بارع"؟! أنا؟! وكيف؟!انني لم أقل شيئاً على الإطلاق! بل ما كان لي أن أقول شيئاً قبل أن أغير موضوع الحديث، فلست أعلم من النبات أكثر مما استمعت بشغف؛ قد فعلت ذلك لأنني كنت شغوفاً حقاً بما يقول، وقد أحس هو بذلك، وسره، هذا بطبيعة الحال، فالاستماع بشغف أعلى ضروب الثناء الذي يمكن أن تضفيه على محدثك!

****

يقول " جاك وود فورد" في كتاب "غرباء يجمعهم الحب": "قليل من البشر هم من يجمد أمام الثناء الذي يتضمنه الإنصات باهتمام".

ولقد ذهبت أنا إلى أبعد من ذلك مع عالم البنات، كنت مسرفاً في تقديري مبذراً في ثنائي، قلت له إنني تسليت وأفدت كثيراً، وقد فعلت! وقلت إنني أود لو تكون لي معلوماته الغزيرة وإني والله، لأود! وقلت: إنني أتمنى لو أطوف معه بالحقول ليسمى لي النباتات والأزهار بأسمائها، وإني أتمنى فعلاً! وقلت له إنه ينبغي لي أن أراه مرة أخرى وشيكاً، وإنه حقاً لينبغي!!

ولهذا وصفني الرجل بالمحدث البارع، وأنا الذي لم أزد على أن كنت مستمعاً جيدا شجعه على الحديث.

ما سر الصفقات الناجحة التي تعقد في مقابلة بين اثنين من رجال الأعمال؟ يقول "تشارلس إليوس": "ليس في ذلك سر، سوى أن تصغي باهتمام لمحدثك، فلا شيء أخر يسره أكثر من ذلك".

شيء واضح. .أليس كذلك؟ ولا تحتاج ٤ سنوات من الدراسة في جامعة "هارفارد" لتصل إليه! ولكني، رغم هذا أعرف – وأنت تعرف ولا شك – تجاراً يستأجرون أفخم المتاجر، ويبيعون بضائعهم بسعر معتدل، ويزودون واجهات محالهم بأكثر اللافتات اجتذاباً للأنظار، وينفقون الأموال الطائلة على الدعاية والإعلان، ثم يستخدمون، بعد ذلك باعة لا يجيدون الإصغاء باهتمام. . باعة يجادلون زبائنهم، ويقاطعونهم ويناقضونهم الرأي، وقد يغلظون لهم القول، ويوشكون أن يقذفوا بهم خارج المتجر!

خذ، مثلاً من قصة "س. دوتون" – أحد طلبتي – اشترى يوما حلة جديدة من متجر كبير معروف وبعد أيام، اكتشف "دوتون" أن صباغتها رديئة، وأن لونها يتغير إذا أصابها شيء من العرق. فأخذ الحلة وعاد بها إلى المتجر، وقصد إلى البائع الذي باعه إياها وقص عليه القصة. هل قلت: "قص عليه"؟! استغفر الله. . بل "حاول أن يقص عليه" ولكنه لم يستطع. .فقد قطع عليه البائع السبيل وقال له: لقد بعنا آلافاً من هذه الحلل، وهذه هي أول شكاية نسمع بها! تلك كانت كلماته، أما "لهجة" فكانت أقبح بكثير! ولم يكن لها إلا ترجمة واحدة: "أنت كذاب! أتظن أنك ستحملنا التبعة؟ حسناً سوف ترى لمن تكون الغلبة!"

وعند احتدام المناقشة، تدخل بائع أخر في الموضوع وقال: "كل الحلل القاتمة بتغير صباغها في أول الأمر ولا يسعنا أن نفعل شيئاً إزاء ذلك، وبخاصة للحلل التي تباع بمثل هذا الثمن الرخيص!!".

قال السيد "ديتون": "...وكنت على تلك اللحظة مجرد غاضب وحسب، فلما ألمح البائع الثاني إلى أنني اشتريت بضاعة رخيصة بدأت أغلي كالمرجل! وأوشكت أن اقول لهم: "خذوا حلتكم واذهبوا بها إلى الجحيم" لكن رئيس القسم دخل علينا في تلك اللحظة، واستطاع أن يذهب غضبي، ويهدئ ثورتي. كيف؟ بأن استخدم ثلاثة أشياء:

أولاً: استمع إلى قصتي من البداية إلى النهاية دون أن يقاطعني بحرف واحد!

ثانياً: ما إن أكملت حديثي حتى سلم معي بأن لون الصبغة تغيَّر فعلاً، وأنذر البائع ألا يبيع شيئاً أبدا ما لم يتأكد من جودته.

وثالثاً: سألني ماذا أريد أن يفعل بالحلة، وأظهر عزمه على أن يفعل حسبما أشير عليه.

"وكنت إلى بضع دقائق خلت، على استعداد لأن أقول لهم. "احتفظوا ببضاعتكم الرديئة لأنفسكم" ولكنني عندئذ، أجبته: "إني أسألكم النصيحة بدوري، أريد أن أعرف هل ستظل الحلة تفقد لونها، أم هذا طارئ مؤقت!". وهنا اقترح على رئيس القسم أن أجربها لمدة أسبوع أخر، فإذا لم أرض عنها أرجعتها إليهم.

"وغادرت المتجر راضياً. وقد صلحت حال الحلة في نهاية الأسبوع واستعدت ثقتي التامة ببضاعة هذا المحل. وليس بعجيب أن يصبح هذا الرجل رئيساً لقسمه. أما البائعان فإنهما سيظلان. .. -- كنت على وشك أن أقول إنهما سيظلان مجرد بائعين طول حياتهما – كلا! بل ربما أن لا درجة إلى قسم حزم البضائع حيث لا تكون لهما صلة بالعملاء على الإطلاق".

*****

حتى أشد الناس جفافاً في الطبع، وغلظة في القول لا يملك إلا أن يلين إزاء مستمع صبور عطوف. . مستمع يصمت إذا أخذ محدثه الغاضب يصول ويجول كالحية الرقطاء وهو ينفث سمه هنا وهناك!

مثال ذلك أن "شركة تليفونات نيويورك" صادفت منذ عدة أعوام، عميلاً من أسوأ العملاء خلقاً وقد سب الرجل مندوب الشركة، ورفض دفع الأقساط "الملفقة" "المدسوسة عليه" كما وصفها! وكتب المقالات إلى الجرائد، وأرسل الشكاوي إلى "لجنة الخدمة العامة" وبدأ حملة عاصفة ضد شركة التليفونات! وأخيراً عهد إلى موظف بارع من "كاسحي المتاعب" في الشركة المذكورة بمقابلة هذا العميل المشاكس. . واستمع "كاسح المتاعب" وأرخى العنان للرجل الغاضب الثائر ريثما أفرغ ما في جعبته.

وحدث "كاسح المتاعب" طلبتي بما جرى بعد ذلك، فقال: "ظل الرجل يعصف وظللت استمع ساكناً زهاء ثلاث ساعات تقريباً. . وعدت إليه في اليوم التالي، واستمعت مرة أخرى وقابلته أربع مرات، وفي المرة الرابعة كنت قد عينت عضواً في هيئة شرع في تأليفها وسماها "هيئة حماية مشتركي التليفون" وما زلت – على قدر ما أعلم – العضو الوحيد في هذه الهيئة بجانب رئيسها!.

"كان كل ما فعلته أنني استمعت للرجل باهتمام وأقررته على كل كلمة قالها، ولم يكن الرجل قد اعتاد أن يحدثه موظف بشركة. فلم أشر إليه قط في الزيارات الثلاث الأول – وفي الرابعة أسدلت الستار على المشكلة تماماً، فقد سدد الرجل – من تلقاء نفسه – حسابه كله، ولأول مرة منذ بدء نزاعه مع الشركة سحب كل شكاواه ضدها!"

لا شك في أن هذا العميل كان يعتبر نفسه مجاهداً مظلوماً يدافع عن الحقوق

العامة ضد استغلال معيب! لكنه في الحقيقة كان محتاجا إلى "الإحساس بالأهمية"، وكان يجني هذا الإحساس أول الأمر من التبرم والشكوى، ولكنه ما إن حصل عليه من أحد مندوبي الشركة، حتى اندثرت مظالمه المتوهمة!

*****

ومنذ سنين مضت، بلغ الفقر بأحد الغلمان الهولنديين، المهاجرين إلى أمريكا حد أنه كان يشتغل بتنظيف نوافذ مخبز، بعد عودته من المدرسة مقابل ٢٠ سنتا أسبوعيا! وهذا الغلام ويدعى "إدوارد يوك" لم تزد المدة التي قضاها في المدرسة على ٦ سنوات، ورغم ذلك أمكنه أن يصبح واحداً من أنجح الصحفيين في تاريخ الصحافة الأمريكية. كيف؟ هذه قصة طويلة، وسنكتفي بجانب منها: بدأ "يوك" باستخدام المبادئ التي ضمناها هذا الفصل: ترك المدرسة وهو في السادسة عشرة من عمره، واشتغل "ساعياً" في شركة "وسترن يونيون" لقاء ٦,٥ دولار أسبوعيا، لكنه لم يتخل قط عن فكرة إتمام دراسته، فبدأ يعلم نفسه، اقتصد من أجور المواصلات وثمن عشائه ما مكّنه من شراء دائرة معارف "التراجم الأمريكية". . ثم فعل شيئاً غير مسبوق: قرأ سير مشاهير المعاصرين، وأرسل لهم يسألهم معلومات أكثر عن طفولتهم. . كان مستمعاً جيداً، وشجع مشاهير الناس على التحدث عن أنفسهم. كتب إلى "الجنرال جيمس جارفليد" وكان مرشحا للرئاسة – وسأله هل كان صبياً شقياً مشرداً حقاً. . وكتب إلى "الجنرال جرانت" يسأله عن معركة معينة فرسم له جرانت خريطة، ودعا هذا الغلام – البالغ من العمر ١٤ سنة – إلى العشاء معه، وكتب إلى "إيمرسون" وشجعه على الكلام عن نفسه!

وسرعان ما كان هذا "الساعي" يراسل أعظم الناس في البلد: إيمرسون،

وفيليب بروكس، وأوليفروندل هولمز، ولونجفيلو، والسيدة إبراهام لنكولن، ولويزا ماي إلكوت، والجنرال شيرمان، وجيفرسون ديفيز!

ولم يكتف بمراسلة هؤلاء العظماء وحسب، بل زار أكثرهم في بيوتهم بمجرد أن حصل على عطلة من عمله، وقد ملأته هذه التجارب ثقة لا تقدر بثمن.

وقد صرح لي "إيزاك ماركسون" (بطل العالم في مقابلة المشاهير) إن: "معظم الناس يفشلون في طبع أثر جيد في نفوس من يقابلونهم لأول مرة لأنهم يهملون الإصغاء باهتمام! إنهم يحصرون همهم في الكلام الذي سيقولونه، ومن ثم يصمون آذانهم عن الاستماع. . وقد قال لي عظماء الناس: إنهم يفضلون المستمعين الجيدين على المتكلمين الجيدين، ولكن يبدو أن المقدرة على الاستماع أندر من أي صفة طيبة أخرى! ".

وليس العظماء وحدهم هم الذين يحتاجون إلى مستمع جيد، بل الناس جميعاً هكذا، وكما قالت مجلة "ريدرز دايجست" ذات مرة: "إن أكثر الناس يستدعون الطبيب لا ليفحصهم بل ليسمعهم! ".

*****

خلال أحلك ساعات الحرب الأهلية، كتب لنكولن إلى صديق قديم في "سبرنجفليد"، بولاية "إلينوي" يسأله أن يأتي إلى واشنجتون، لأن ثمة مشكلات يريد أن يناقشها معه. وأتى الصديق للبيت الأبيض وتحدث إليه لنكولن ساعات طوالاً عما يراه في مسألة إصدار قرار بتحرير العبيد، وعرض لنكولن لكل الأراء التي تحبذ الموضوع والتي تعارضه، ثم قرأ عليه عدة خطابات، ومقالات، بعضها يلومه على عدم تحرير العبيد، وبعضها يلومه في تبكيره في تحريرهم فلما فرغ لنكولن من حديثه الطويل، شد على يد صديقه وتمنى له ليلة سعيدة، ورده إلى "الينوي" دون أن يسأله حتى رأيه!

قضي لنكولن طوال الوقت يتحدث، وصديقه صامت يصغي، وفي ذلك يقول الصديق: "وقد بدا على لنكولن الارتياح عندما انتهى من كلامه، فلم يكن، في الواقع، يحتاج إلى نصيحة، بل كان يريد مجرد مستمع صبور ليكاشفه بنياته. ويحدثه بما يدور في خلده".

وهذا ما يريده كل منا عندما تحيط به المتاعب وتواجهه المشكلات، وهذا – غالباً – ما يريده زبون غاضب، أو موظف افترسه السأم، أو صديق تعرض لمهانة!

إذا كنت تريد أن ينفض الناس من حولك، ويسخروا منك عندما توليهم ظهرك، فإليك "الوصفة": "لا تعط أحداً فرصة الحديث. تكلم بغير انقطاع عن نفسك، وإذا خطرت لك فكرة بينما غيرك يتحدث فلا تنتظر حتى يتم حديثه: إنه ليس ذكياً مثلك ولا أريباً، فلماذا تضيع وقتك في الاستماع إلى حديثه السخيف؟! اقتحم عليه الحديث واعترضه في منتصف كلامه!"

هي تعلم أناساً يعملون بهذه الوصفة؟! أنا أعرف، لسوء الحظ! والمدهش أن بعضهم أسماء لامعة في المجتمع!

يقول الدكتور "نيكولاس بتلر" رئيس جامعة كولومبيا: "الرجل الذي يتكلم عن نفسه فقط لا يفكر إلا في نفسه فقط، ومن يفكر في نفسه فقط جاهل تدعو حاله للرثاء، إنه أمي النفس بغض النظر عن مدى تعليمه!"

فلكي تصبح محدثاً بارعاً كن، أولاً، مستمعاً جيدا، وفي ذلك يقول السيد "تشارلس نورتام لي": "لتكون مهما كن مهتماً".

اسأل محدثك أسئلة تظن أنه سيكون سعيدا بالإجابة عنها. شجعه على الكلام عن نفسه، وأعماله، وعن المحيط الذي تخصص فيه وتذكر أن محدثك يهتم بنفسه وبرغباته ومشكلاته أكثر، بمائة ضعف، من اهتمامه بك، وبمشكلاتك وإن ضرساً

يـؤلمه لهـو أهـم عـنده مـن مجاعـة تحيق بأهل الصين، أو كارثة تنزل بأهل أفريقيا. .
فاجعل ذلك نصب عينيك في أول نقاش قادم.

فإذا أردت أن يحبك الناس.. ..اتبع القاعدة الرابعة:

كن مستمعاً جيداً، وشجع محدثك على الكلام عن نفسه.

الفصل الخامس
كيف يسر بك الناس

كل من زار ثيودور روزفلت في "أويسترباي" أعجبه اتساع أفقه ووفرة إطلاعه. فسواء كان الزائر من رعاة البقر، أو من هواة الخيل، أو من كبار الساسة، فإن روزفلت كان يحدث كلاً منهم في ميدان تخصُّصه! فكيف أمكنه ذلك؟ الإجابة بسيطة: كان روزفلت إذا توقَّع زيارة شخص ما قضي جانباً من وقته يقرأ شيئاً عن الموضوع الذي يعرف أن ضيفه يهتم به أكثر من سواه، ذلك أن روزفلت كان يعلم أن الطريق إلى قلب الإنسان هي أن تكلمه في الأشياء التي يلم بها أكثر من غيرها.

وقد تعلَّم "وليم ليون فيلبس" أستاذ الأدب السابق بجامعة "ييل" هذا الدرس نفسه مبكرا ، فقد كتب فيلبس في مقالة "عن الطبيعة الإنسانية" يقول: "عندما كنت في الثامنة من عمري، اعتدت أن أمضي عطلة نهاية الأسبوع في ضيافة عمتي "ليبي لنسلي" في "ستراتفورد" وذات مساء حضر لزيارة عمتي رجل في منتصف العمر، لم أكن رأيته من قبل، وكنت آنذاك شغوفاً بالقوارب، فما إن علم الزائر بذلك، حتى صب حديثه معي عن القوارب. وما يتصل بها. وقد ترك حديثه في نفسي أحسن الأثر وأبقاه، فلما انصرف سألت عمتي من عنه وعن اهتمامه بالقوارب؟ فأخبرني أنه محامٍ من نيويورك، وأنه لم يهوَ القوارب أبدا! فسألتها عن سبب تركز حديثه عن القوارب؟ فقالت: لأنه رجل لطيف المعشر، رأى أنك تهتم بها فتكلم عما عرف أنه يهمك أكثر من غيره!

*****

وأمامي وأنا أكتب هذا الفصل، خطاب من "إدوارد شاليف" – أحد رجال "الكشافة" العاملين – وفيه يقول: "كان جمع كبير من الكشافة يستعد للقيام برحلة لأوروبا تحت إشرافي، وكان بينهم غلام شديد الشوق إلى الاشتراك في هذه الرحلة، ولكن ضيق ذات يده أوشك أن يمنعه، فرغبت إلى مدير إحدى الهيئات الكبرى أن يتبرع له بمصاريف الرحلة.

"وقبيل ذهابي إلى – المدير، سمعت أنه كان قد كتب "شيكا" بمبلغ مليون دولار، فلما صرف "الشيك" احتفظ به لديه، فما إن دخلت مكتبه، حتى رجوته أن يريني هذا "الشيك" وقلت: "شيك بمليون دولار؟! إنني لا أذكر أن إنساناً من قبل كتب "شيكا" بمثل هذا المبلغ! لكم أود أن أخبر غلماني أنني رأيت "شيكا" بمليون دولار بعيني! وأراني الرجل "الشيك" والسرور يطفح من وجهه، فسألته أن يقصَّ عليَّ كيف كتبه ولماذا.

(ولا شك أنك لاحظت أن السيد شاليف لم يبدأ بالحديث عن الفتى الكشاف، وعن الجمع الذي يزمع الرحيل إلى أوروبا !).

وما لبث الرجل أن سألني: "على فكرة. . ما الشيء الذي رغبت في أن تراني بخصوصه؟ وهنا أخبرته بالغرض من زيارتي ولشد ما كان عجبي حين أجاب مطلبي فورا، بل فعل ما هو أكثر: لقد سألته أن يرسل فرداً واحداً إلى أوروبا، ولكنه تطوع فتكفل بنفقات خمسة أفراد فضلاً عني! وأعطاني خطابات توصية إلى رؤساء فروع هيئته في عواصم أوروبا يوصيهم بأن يقدموا لنا كافة التسهيلات الممكنة، وقد قابلنا بنفسه في باريس، وطاف معنا بالمدينة. وإنني لعلي يقين من أنني لو لم أمسك بطرف الحديث الذي يسره ويحلو له لما أمكن أن أجده مسارعاً إلى تلبية طلبي بمقدار عشر ما وجدته!"

أترى هذه خطة ناجحة في الأعمال؟

خذ، مثلاً، "هنري دوفر نوى" صاحب المخابز المعروفة باسمه، وهي من أكبر مخابـز نيويورك. كان "دوفرنوى" يرجو أن يبيع المخبز لأحد الفنادق المعروفة وظل يـزور مديـر هذا الفندق مرة كل أسبوع لمدة ٤ سنوات متتالية، واشترك في النوادي الاجتماعـية التي يتردد عليها المدير، بل استأجر غرفة في فندقه وسكن فيها ليحصل على الصفقة، ولكن. . دون طائل!

يقـول السـيد "دوفرنوى": ". .ثم بعد أن درست العلاقات الإنسانية، صممت على تغـيير خططـي، قررت التعرف على الشيء الذي يسر هذا الرجل أكثر من سواه. وقد اكتشفت أنه ينتمي إلى جماعة تضم أصحاب الفنادق تسمى "الهيئة الأمريكية لأصحاب الفنادق" ولم يكن الـرجل مجـرد عضو فيها، بل إن حماسته الشديدة لها نصبته رئيساً عليها، ورئيساً لهيئة "المستقبلين الدولـيين" فـضلاً عنها! ولم يكن الرجل يهمه أن تعقد الهيئة اجتماعاتها، فقد كان على استعداد لأن يطير فوق الجبال أو يعبر الصحارى والبحار ليحضر اجتماعاتها.

"فلمـا قابلـته بعـد وقـوفي علـى هـذه المعلـومات، بـدأت أجاذبـه الحـديث عن " جماعة المـستقبلين" فـرأيت من لهجته المشبعة بالحماسة أن هذه الهيئة هي مبعث سروره، وبهجة حياته. وقبل أن أبرح مكتبه في ذلك اليوم، عينني عضواً في تلك الجمعية! ولم أقل خلال اللقاء شيئاً عن الخبز. وبعد أيام هاتفني الرجل طالبا حضوري ومعي "العينات" والأسعار!

فتخيَّـل هـذا، لقـد ظللـت أطـرق بابـه ٤ سنوات متوالية محاولاً الحصول على الصفقة!. .والأرجـح أنـي كـنت أظـل أطـرق بابه إلى اليوم لو لم أبذل جهدا لمعرفة الشيء الذي يسره أن يتحدث عنه! "

فإذا أردت أن يحبك النـاس.. ..اتبع القـاعـدة الخـامسـة:

تكلَّـم فيما يحب سامعك.

الفصل السادس
هكذا يحبك الناس
لأول وهلة (من أول نظرة)

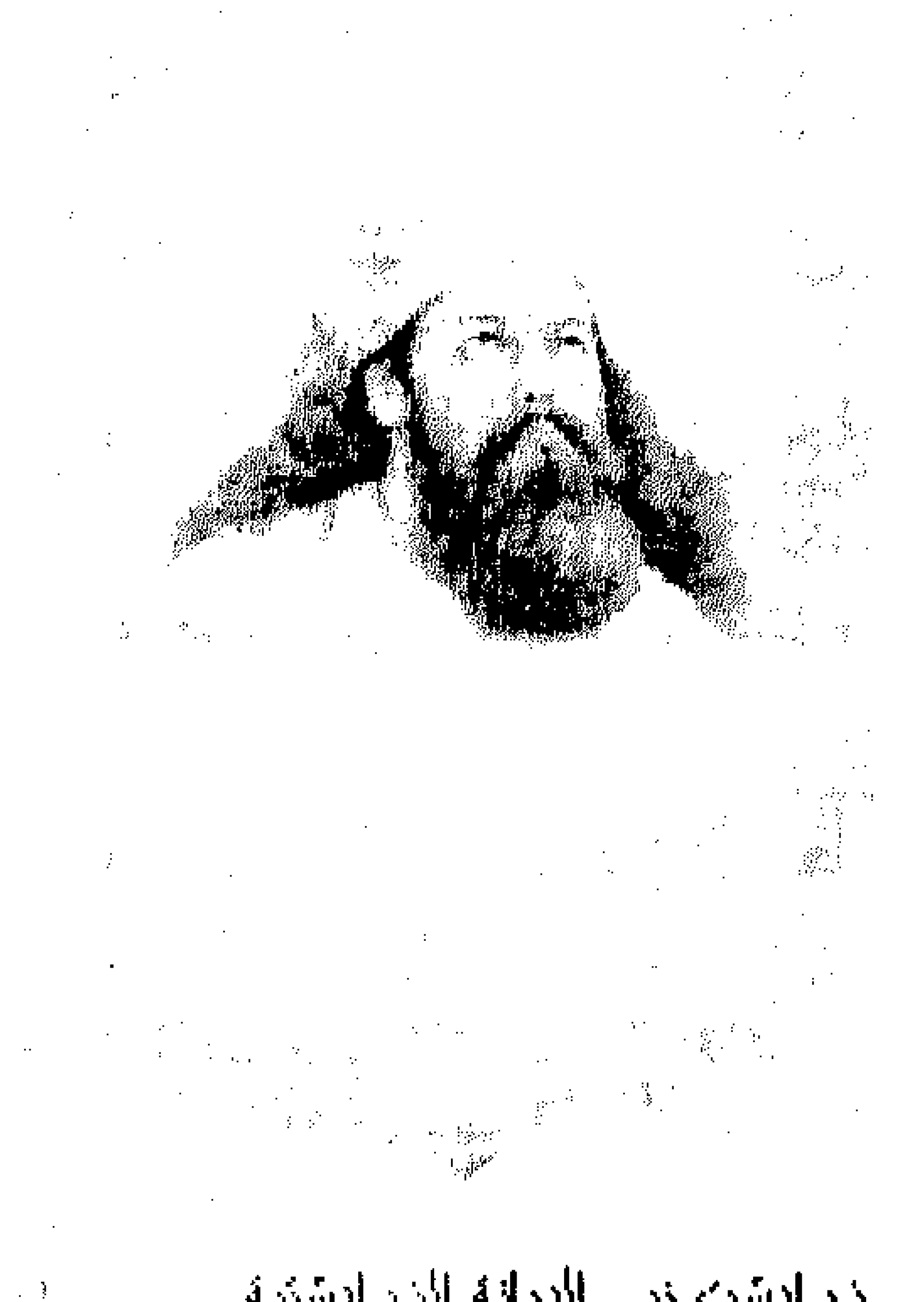
كنت أنتظر دوري في صف منتظم أمام مكتب البريد لأسجل خطاباً؛ فلاحظت أن موظف التسجيل متبرم بعمله، ملول منه: يزن المظاريف، ويناول الطوابع، ويرد باقي النقود، ويحرر الإيصالات. . حلقه مفرغة من العمل المتشابة الذي عهده لسنوات، فقلت في نفسي: فلأحاول التحبب إلى هذا الشاب. وبدهي أنني إذا أردت التحبب إليه فيجب أن أقول له قولاً لطيفاً لا عن نفسي، وإنما عنه هو! وساءلت نفسي: ترى ما الذي يستحق أن أبدي إعجابي به؟ وأحيانا تكون الإجابة عن هذا السؤال وبخاصة إزاء الغرباء، لكنها في تلك المناسبة بالذات كانت يسيرة، فسرعان ما لمحت شيئاً اعتزمت أن أبدي له إعجابي به.

وبينما الشاب يزن مظروفي قلت له في لهجة مخلصة: "كم أتمنى لو كان لي مثل شعرك الفاحم اللامع!" فنظر إلى الشاب نصف ذاهل، وقد أشرق وجهه بالسرور وقال، في تواضع: "حقاً؟ إنه ليس في مثل بهائه الأول" فأكدت له أنه ما زال جميلاً أخاذاً، وقد سر لذلك أيما سرور، وقال: إن كثيرين قبلي أبدوا إعجابهم بشعره. وأراهن أن هذا الشاب ذهب إلى منزله ظهر ذلك اليوم وهو يكاد يطير في الهواء! وأراهن أنه ما إن دلف إلى منزله حتى قص ما جرى بيني وبينه على زوجته وأراهن أيضا أنه نظر لصورته في المرآة وقال لنفسه: "حقاً! إنه شعر جميل!"

تسألني ماذا جنيت من ذلك ؟ فهل يتحتم أن أجني شيئاً؟ هل ترضى الاستسلام للأنانية البغيضة فلا تهب شيئاً من السعادة لغيرك من الناس دون أن تنتظر جزاء؟ هل تقبل أن تظل نفسك مطبقة بعضها على بعض، كالثمرة النيئة التي تضر ولا تنفع؟ أنت إذن تستحق الخيبة والفشل!

بلى. لقد جنيت شيئاً ولم أتكلف في سبيله مالاً ولا جهداً: جنيت الإحساس بأنني وهبت هذا الشاب شيئاً، دون أن يهبني شيئاً مقابله! وهذا، دون شك إحساس يرضيك، ويظل ماثلاً بذاكرتك أمداً طويلاً.

هناك مبدأ على جانب عظيم من الأهمية في السلوك الإنساني لو عملنا به لما وقعنا في مشكلات أبدا ذلك هو: "اجعل الشخص الآخر يحس دائماً بأهميته".



زرادشت نبي الديانة الزرادشتية

لقد ظل الفلاسفة على مر العصور يبحثون قواعد العلاقات الإنسانية، ومن هذا البحث الطويل كله خرجوا بمبدأ ليس هناك ما هو أسمى منه، مبدأ علمه "زرادشت"[1] للمجوس في بلاد فارس منذ حوالي ٣ آلاف سنة، ووعظ به كونفوشيوس أهل الصين قبل ٢٤ قرناً، ولقنه

(١) زرادشت: (؟-؟) مؤسس الديانة الزراشتية (المجوسية). لا نعرف شيئا يقينيا عن حياته. (نقلا عن: معجم أعلام المورد – موسوعة تراجم لأشهر الأعلام العرب والأجانب القدامى والمحدثين مستقاة من "موسوعة المورد" – تأليف منير البعلبكي – إعداد: الدكتور رمزي البعلبكي – دار العلم للملايين – بيروت – الطبعة الأولى ١٩٩٢ – صفحة ٢٢٠ بتصرف واختصار).


بوذا

"لاو"[١] لتلاميذ الطاوية[٢] في وادي "هان"، وبشر به "بوذا"[٣] على ضفاف "الجانج"[٤] المقدس قبل الميلاد بخمسة قرون وأوردته الكتب الهندوكية[٥] قبل ذلك بألف عام، ونادى به كل نبي في أمته، وكل حكيم في عصره، وذلك هو: "أحب لأخيك ما تحب نفسك"[٦]!

أنت تريد استحسان الناس لك، وتريد اعترافاً

---

(١) لاو تسي: (؟-؟) فيلسوف صيني يعتبر مؤسس الطاوية، ولا يعرف على وجه التحديد الكثير من المعلومات اليقينية عن حياته. (المصدر السابق – صفحة ٣٨٦).

(٢) الطاوية: إحدى أكبر الديانات الصينية القديمة التي تستلزم العودة إلى الحياة الطبيعية مع ضرورة الإيمان بوحدة الوجود إذ الخالق والمخلوق شيء واحد. وقد تأسست هذه الديانة أرضية في الصين، ومعنى الطاوية الأصلي هو طريق يسير عليه الإنسان، ووسع القدماء هذا المعنى إلى المبادئ القانونية. وقد راقب لاو مؤسسها التغيرات الطبيعية والعلاقات الإنسانية. وهو يرى أن الطاوية أكثر الأشياء واقعية والمصدر الأخير لإحداث كل الأمور. (نقلا: الموسوعة الميسرة في الأديان والمذاهب والأحزاب المعاصرة – الندوة العالمية للشباب الإسلامي – نسخة إليكترونية على موقع: صيد الفوائد: www.saaid.net. – و:موقع إذاعة الصين الدولية http://arabic.cri.cn بتصرف واختصار).

(٣) بوذا: (؟-؟): فيلسوف هندي مؤسس الديانة البوذية. ولد في أسرة نبيلة وقرر التنسك وبعد سنوات أسس جماعة "الرهبان المتسولين". (نقلا عن: معجم أعلام المورد – موسوعة تراجم لأشهر الأعلام العرب والأجانب القدامى والمحدثين مستقاة من "موسوعة المورد" – تأليف منير البعلبكي – إعداد: الدكتور رمزي البعلبكي – دار العلم للملايين – بيروت – الطبعة الأولى ١٩٩٢ – صفحة ١١٦).

(٤) نهر "الجانج" أكبر مجرى مائي في الهند، ومن أكبرها في العالم. تكمن أهميته لدى الهنود في الدور الذي يؤديه في الديانة الهندوسية حيث يتجمع الهندوس على شواطئه في "الحج الهندوسي الكبير" الذي يحدث كل ١٢ عامًا ويعتقد الهندوس أن الاستحمام في هذا النهر يعني التطهر نهائيًا من الذنوب التي ارتكبوها في الأعوام الاثني عشر الماضية. (نقلا عن: http://www.islamonline.net)

(٥) الهندوسية: وتسمى أيضاً البرهمية وهي ديانة وثنية يعتنقها معظم أهل الهند، وليس في الهندوسية دعوة إلى التوحيد، بل إنهم يقولون بأن لكل طبيعة نافعة أو ضارة إلها يعبد، ثم قالوا بوجود آلهة ثلاثة من عبد أحدها فقد عبدها جميعاً وهي: براهما وفشنو وسيفا. (نقلا: الموسوعة الميسرة في الأديان والمذاهب والأحزاب المعاصرة – الندوة العالمية للشباب الإسلامي – نسخة إليكترونية على موقع: صيد الفوائد: www.saaid.net.).

(٦) قال صلى الله عليه وسلم: "لا يؤمن أحدكم حتى يحب لأخيه ما يحب لنفسه" (متفق عليه).

بقـدرك وقيمـتك، وتـتعطش إلى أن تكـون ذا شـأن في دنـياك الـصغيرة، وتأبـى أن تـستمتع إلى مداهـنة رخيـصة، أو تملـق مجـرد مـن الإخـلاص وإنما يبغي "تقديراً" مخلـصاً، وتريد أن يكون أصدقاؤك ومعارفك على حد قول "شواب": "مسرفين في تقديـرهم لك، مبذرين في مديحهم إياك" . . كلنا يريد ذلك. . فدعنا إذن، نتبع هذا المبدأ الذهبي الذي هو: دعنا نمنح الآخرين ما نحب أن نحصل عليه.

كـيف؟ أين؟

الجواب هو: في كل زمان ومكان.

سـألت مـرة موظـف الاسـتعلامات في "شـركة راديو سيتي" عن نمرة مكتب "هنـري سـوفين" . وكـان الموظـف يـرتدي بزة رسمية أنيقة، وأراد أن يزهو أمامي بإجادتـه لعمله، فأجاب في وضوح وجلاء: "هنـري سوفين (لحظة من الصمت) . . غرفة رقم ١٨١٦" .

واتجهـت إلى المـصعد، ولكنني توقفت فجأة، وعدت إليه أقول: "أريد أن أهنئك علـى المقـدرة الفائقـة التي أجبت بها عن سؤالي. لقد كنت غاية في الدقة والوضوح. لقد فعلت ذلك كفنان مبدع، وهذا شيء تستحق عليه التهنئة!"

واهتـز الفتـى سـروراً، وجعـل يفسر لي ماذا كان يعني بكل لحظة من لحظات الـصمت، ولمـاذا نطـق بكـل عبارة بالطريقة التي نطقها بها، وجعلته كلماتي يصلح وضع رباط عنقه استكمالاً للزهو الذي استشعره!

وبيـنما أنـا أنطلـق إلى الطابـق الثامن عشر، تولاني الإحساس بأنني ساهمت، بعض الشيء، في ترويج "الإحساس بالسعادة الإنسانية" !

*****

وليس عليك أن تنتظر حتى تعين سفيراً لدى فرنسا لكي تستخدم هذه الفلسفة: بل إنك تستطيع أن تفعل بها فعل السحر في كل يوم، ومع كل إنسان!

فمثلاً، إذا جاءك خادم المطعم يحمل صحناً من البطاطس المسلوقة وتكون قد طلبت بطاطس محمرة، فقل له: "آسف لإزعاجك. ولكني أفضل البطاطس الفرنسية المحمرة" فسيجيب: "لا إزعاج إطلاقاً" وسيسعده أن يخدمك لأنك أظهرت له احتراما.

عبارات كهذه. . "آسف لإزعاجك" أو "هل أطمع في. ." و"هل تتفضل"، و"هل تسمح"، و"إني أشكر لك" تفعل فعل السحر في نفوس الناس، وتضع الزيت في عجلة الحياة اليومية التي تدور متشابهة في سأم وملل!

هل قرأت إحدى روايات "هول كين"؟ ملايين لا حصر لها من الناس قرأت رواياته. كان هذا الرجل ابن حداد، ولم يقض في المدرسة أكثر من ثماني سنوات، ورغم ذلك فقد أصبح، فيما بعد، من أوفر رجال الأدب ثراء!

وتلك قصته: كان "هول كين" يهوى من الشعر القصائد القصيرة فالتهم كل ما أنتجه "دانيل جابريل روسيتي"، وألقى محاضرة يتغنى فيها بشعر "روسيتي"، وارسل نسخة منها إلى "روسيتي" نفسه! وقد سر "روسيتي" لذلك أبلغ السرور، ولا يبعد أن يكون قد قال لنفسه: "إذا كان هناك شاب له مثل هذا الرأي في فني فلابد وأن يكون ذكياً أريباً"! ومن ثم دعا "روسيتي" ابن الحداد إلى لندن ليعمل سكرتيراً خاصاً له!

وكانت تلك نقطة التحول في حياة "كين" وكان بحكم هذا يلتقي بأشهر أدباء وفناني تلك الحقبة وقد انتفع بمخالطتهم، ودب فيه الأمل بفضل تشجيعهم، فاتخذ له وجهة خاصة في ميدان الأدب رفعت اسمه عالياً. وقد أصبح بيته، "جريباً

كاستل" في جزيرة "مان" كعبة الزوار من أقاصي الأرض، بعد وفاته، وخلف تركة تقدر ٢,٥ مليون دولار!

ومن يدري؟ فربما مات "هول كين" فقيراً معدماً منسياً لو لم يكتب إلى رجل شهير مبدياً إعجابه به!

نعم. كان "روسيتي" يعتبر نفسه شخصاً مهماً، وكل منا يعتبر نفسه شخصاً مهماً. . بل مهما جداً!". فهل تعتقد أنك أصفى معدناً من اليابانيين؟ الحقيقة أن الياباني يعتبر نفسه أصفى منك معدناً. فالياباني المحافظ يشتغل غضباً لو رأى رجلاً "أبيض" يراقص سيدة يابانية! وهل تعتبر نفسك أرقى من الهندوكي؟! هذا ظنك أنت! أما الهندوكي فيشعر بسموه عليك، حتى إنه لا يمس طعاماً وقع عليه ظلك.

وهل تظن أنك أرفع قدراً من الإسكيمو؟ مرة أخرى أنت مخطئ! فهل تعرف ماذا يظن بك الإسكيمو[1]؟ إن بين الاسكيمو طائفة من الناس الكسالي الذين الذي لا نفع فيهم، ولا يعهد إليهم بعمل، وهؤلاء يسميهم الاسكيمو "الرجال البيض" تعبيراً عما يشعرون به نحو البيض من احتقار وازدراء!

نعم. كل امة تشعر أنها أرقى، وأعرق، وأرفع قدراً من الأمم الأخرى، وتلك هي الوطنية المتطرفة التي تولد الحروب. إذ كل رجل تلقاه يكاد يشعر أنه أحسن

---

(١) الإسكيمو شعب يعيش في المناطق القطبية الشمالية والمناطق القريبة منها .ويمتد موطن الإسكيمو من الطرف الشمالي الشرقي عبر ألاسكا (وهي ولاية أمريكية في أقصى شمال القارة)، وشمال كندا إلى جرينلاند. ويعيش بعض الإسكيمو في الجزء الشمالي من المناطق القطبية التي لا يستطيع أن يقطنها أي شعب آخر. أُخذ اسم الإسكيمو من كلمة هندية أمريكية تعني آكلي اللحم النيء أو الناطقين بلغة غريبة. ويطلق الإسكيمو على أنفسهم عدة أسماء مثل: إنويت في كندا، وإينوبيات ويوبيك في ألاسكا، ويوويت في كل من سيبريا وجزيرة سانت لورنس. وهم يفضلون أيًا منها على كلمة إسكيمو التي يعتبرونها مهينة، إلا أنهم، على أية حال، اشتهروا بالإسكيمو. (نقلا عن موقع: الموسوعة العربية العالمية http://www.mawsoah.net – الناشر: شركة أعمال الموسوعة للإنتاج الثقافي – السعودية).

منك، في ناحية ما على الأقل، وليس هناك إلا سبيل واحد يفضي بك إلى قلبه، ذلك هو أن تشعره – بطريقة مباشرة – أنك تعترف بأهميته، وأنك تعترف بذلك في إخلاص!

تذكَّر قول إيمرسون: "كل شخص ألقاه، يفوقني في ناحية واحدة على الأقل، وفي هذه الناحية يمكن أن آخذ عنه وأتعلم منه".

أقص عليكم قصتين واقعيتين، طبَّق فيهما اثنان من رجال الأعمال الذين درسا برنامجي هذه المبادئ فحصلا على أروع نتائج.

القصة الأولى بطلها رجل قانون يفضل ألا يذكر اسمه فلندعه السيد "س". ارتحل السيد "س" عقب انضمامه إلى معهدي بمدة قصيرة إلى "لونج أيلاند" في صحبة زوجته؛ ليزورا بعض أقاربهما وهناك قصدا إلى عمة لزوجته عجوز، حيث تركته زوجته وخرجت لتزور بعض أقاربها الآخرين. ولما كان يتحتم على السيدل "س" أن ينهي إلى طلبة فصله بنتيجة تطبيقية لمبدأ، "إظهار التقدير للناس" فقد فكر في أن يبدأ بالعمة العجوز.

وألقى السيد "س" نظرة في أرجاء البيت فاحصة ليرى أي الأشياء فيه يسعه أن يبدي تقديره له، وما لبث أن سأل العمة العجوز: "ألم يشيد هذا البيت في نحو عام ١٨٩٠؟"، فأجابته العجوز: "بلى هذا على وجه التحديد العام الذي بني فيه!"

فقال: "إنه يذكرني بالبيت الذي ولدت فيه، إنه جميل قوي البناء؛ فسيح الأرجاء، متعدد الغرف، وإنه لمن سوء الحظ أن مثل هذه البيوت لم تعد تشيَّد الآن". وأقرته السيدة العجوز قائلة: "نعم. فإن شباب هذه الأيام لا يهتمون بالبيوت الجميلة، كل ما يريدونه هو شقة ضيقة، وثلاجة كهربائية، وسيارة

يسرحون بها طيلة اليوم"، ثم أردفت في صوت مرتجف لفرط ما يحمل من الذكريات السعيدة: "لقد قام هذا البيت على الحب، حلمنا به، زوجي وأنا، وظللنا نحلم به سنوات قبل أن يخرج إلى حيز الوجود، ولم نستعن بمهندس، بل وضعنا تصميمه بأنفسنا"، ثم طافت به العمة العجوز حول المنزل، فأبدى تقديره الصادق للتذكارات الجميلة التي جمعتها خلال رحلاتها مع زوجها، من أوانٍ خزفية؛ ولوحات إيطالية، وستائر حريرية كانت يوماً معلقة في قصر فرنسي عظيم.

يقول السيد "س": "فلما فرغنا من جولتنا بأنحاء المنزل اقتادتني العمة إلى الحديقة حيث الجراج، وهناك وجدت سيارة "باكار" فخمة تكاد تكون جديدة لم تمس، وقالت لي العمة في لهجة رقيقة: "اشترى زوجي هذه السيارة قبل وفاته بوقت قصير! ولم أركبها قط منذ وفاته: إنك يا سيد "س" تقدر الأشياء الجميلة ذات الذكرى العزيزة، فخذ هذه السيارة، إنها لك مع أخلص تحياتي".. وأخذت بهذه المفاجأة، وقلت كيف يا عمتي؟ إنني أقدر كرمك طبعاً ولكني لا أستطيع قبول هديتك، إنني لست حتى قريباً لك، ولديك أقارب كثيرون، يودون أن تكون لهم هذه "الباكار" فقالت السيدة العجوز في ازدراء: "أقارب ؟! نعم: لدي أقارب لا همَّ لهم سوى انتظار موتي كي يظفروا بهذه السيارة! ولكن بعداً لهم!" فقلت لها: "حسناً إذا كنت لا تريدين أن تعطيها لأحد منهم فلماذا لا تبيعينها؟" فصرخت: "أبيعها؟! أتحبني أن أبيع هذه السيارة؟! أتظن أنني أطيق أن أرى الغرباء يروحون أمامي ويغدون بها؟!.هذه السيارة التي اشتراها زوجي لي أنا؟ إنني سأهديها لك يا سيد "س" فأنت تقدر التذكارات حق قدرها!" وحاولت التملص بشتى السبل من قبول السيارة ولكني كففت خشية أن أوذي مشاعرها!".

إن هذه السيدة العجوز التي يضمها بيت كبير حافل بتذكارات غرامها البائد، كانت تتلهف إلى شيء من التقدير، والاعتراف بأهميتها. . لقد كانت، ذات يوم

شابة حسناء يخطب ودها الشبان وقد بنت هذا البيت الكبير الذي وهبته حرارة الحب دفئها، وجمعت له التحف من أنحاء أوربا. فلما بلغت خريف العمر، وقضي عليها أن تعاني الوحدة القاسية التي فرضتها عليها سنها، أصبحت تتلهف على شيء مما اعتادته من التقدير المخلص، والاعتراف بقدرها، فلما وجدت من يغدق عليها هذا التقدير – في شخص السيد "س" – لم تجد أقل من سيارة "باكار" تهديها له لتعبر بها عن امتنانها وشكرها!

وإليك القصة الثانية: لقد اخترع "جورج ايستمان" (المعروف باسم "كوداك") الشريط الحساس الذي جعل التصوير الفوتوغرافي، فضلاً عن "السينما" أمراً ممكناً، فجمع من وراء ذلك ثروة تقدر بحوالي ١٠٠ مليون دولار، وارتفع إلى مصاف مشاهير رجال الأعمال، ولكنه رغم ذلك كله يتوق للتقدير والاعتراف بقيمته. . تماماً مثلي ومثلك!

ومنذ عدة سنوات مضت، شرع ايستمان في بناء "مدرسة ايستمان للموسيقى" في "روشستر"، ومسرح "صالة كالبورن" الذي أراد به تخليد ذكرى أمه. ورغب جيمس "آدامسون" مدير "شركة المقاعد الفخمة" في نيويورك أن يتعهد تزويد المسرح بالمقاعد التي تنتجها شركته، ومن ثم اتصل بمهندس البناء الذي استخدمه "ايستمان" وطلب منه أن يحصل له على موعد لمقابلة ايستمان. وفي الموعد المحدد كان آدامسون على باب جورج ايستمان، حيث قابله المهندس وحذره قائلاً: "أنا أعلم أنك تسعى إلى عقد صفقة مربحة، ولكني أحذرك ألا تمكث في حضروة "ايستمان" أكثر من خمس دقائق؛ فهو رجل حاد الطبع، كثير العمل، فأوجز في حديثك بقدر طاقتك". . فوعد آدامسون بأن يعمل بنصيحته. ولما دخل آدامسون بصحبة المهندس إلى مكتب ايستمان وجده مكباً على كومة ورق فوق مكتبه فلما فرغ من فحصها، قدمه المهندس إليه، وهنا أسرع أدامسون يقول: "أود

أولاً يا سيد ايستمان أن أبدي لك إعجابي الشديد بأثاث غرفة مكتبك. وأنت تعلم أنني اشتغل بتأثيث المنشآت الكبرى، ولكني لم أر في حياتي أثاثاً بهذه الروعة!" فأشرق وجه ايستمان وإجابة ببشاشة: "أنت تذكرني بشيء قد نسيته تماماً ! إنه أثاث جميل، أليس كذلك ؟! لقد راقني عندما استحضرته لأول مرة، ولكني الآن، لفرط انشغالي بالعمل، قلما ألقى نظرة على محتويات غرفة مكتبي".

وتمشّى آدامسون في الغرفة، وصار يمسح بيده على خشب الأبواب والنوافذ، وهو يقول: "هذا من البلوط الإنجليزي، أليس كذلك؟ إن لمعته تختلف عن لمعة البلوط الإيطالي" وأجاب ايستمان: "نعم إنه بلوط إنجليزي مستورد، لقد انتقاه لي صديق متخصص في صناعة الأخشاب". ونهض ايستمان وجعل يطوف بآدامسون في أرجاء الغرفة الفسيحة، وهو يحدثه عن ظروف تصميمها، تأثيثها، فلما وقفا أمام النوافذ، أشار ايستمان من خلالها بأصبعه إلى طائفة من المنشآت التي أسسها، وحاول بوساطتها أن يسهم في خدمة الإنسانية كجامعة روشستر، والمستشفى العام، ومستشفى الأطفال، فهنأه آدامسون بحرارة، وأثنى على الأريحية التي حفزته على تخفيف ويلات الإنسانية!

وفتح ايستمان صندوقاً زجاجياً، وأخرج منه أول آلة تصوير اقتناها في حياته، وقد اشتراها من رجل إنجليزي. وسأله أدامسون عن كفاحة المبكر في معترك الحياة، فتكلّم ايستمان عن فقره في طفولته وصباه، وكيف كانت أمه الأرملة تشرف على شئون البيت، بينما هو يكد في عمله بإحدى شركات التأمين لقاء عشرين سنتا يوميا!

واستدراجه آدامسون إلى الحديث. ببضعة أسئلة أخرى، وراح ينصت له في شغف واهتمام وهو يروي قصة تجاربه في التصوير بالورق الحساس، وكيف كان يصل الليل بالنهار في العمل دون أن يصيب غير إغفاءة قصيرة، وكيف كان ينام

مـرتدياً ثـيابه أحياناً حتى لا يضيع وقتاً في ارتدائها إذا استيقظ. ولقد حذر المهندس آدامـسون ألا يمكـث أكثر من خمس دقائق، ولكن ساعتين انقضتا وما زال آدامسون في حضرة ايستمان.

أخـيراً الـتفت ايـستمان إلى آدامـسون وقال له: "عندما كنت في اليابان ابتعت بعـض المقاعـد وأحـضرتها معـي ووضعتها في شرفة منزلي فكان أن محت الشمس طلاءهـا، فاشـتريت بعض الطلاء لأطليها بنفسي، أتريد أن ترى كيف أفعل؟ تعال إلى بـيتي وتغـد معـي". .وذهـب آدامسون، فلما تناولا الغداء أطلعه ايستمان على المقاعد التي ابتاعها من اليابان، ولم يكن المقعد منها يساوي أكثر من دولار ونصف، لكن جورج ايستمان كان فخوراً بها لأنه طلاها بنفسه!

وارتفعت قيمة العطاء تأثيث المسرح وحصل عليه جيمس آدامسون طبعاً!

*****

أين ينبغي لك ولي أن نبدأ بتطبيق هذه التعويذة السحرية: "التقدير"؟ لماذا لا نـبدأ في عقر دارنا؟ أنا لا أعرف مكاناً أخر أشد حاجة إلى ذلك من بيوتنا، ولا أشد منها حرماناً!

لابـد أن لـزوجتك أوجـه كمال. . أو على الأقل لابد أنك ظننت ذلك عندما أقدمت على الزواج منها! فبالله، كم مضي من الزمن على المرة الأخيرة التي أبديت فيها إعجابك بجمالها؟ كم؟

كـنت في رحلـة صيد بدلـتا نهر "ميراميش" في "نيوبرونزويك"، عندما وقع نظـري علـى جريدة محلية، فقرأت كل ما فيها، وضمن ذلك الإعلانات، لكي أقتل الـوقت في معـسكر الـصيد النائـي. . وقـد وجـدت في تلـك الجريدة مقالاً للكاتبة الـشهيرة "دوروني ديكس" أعجبت به لدرجة أنني فصلته عن الجريدة واحتفظت به!

قالـت "دورونـي" في مقالهـا ذاك إنها ضاقت بالاستماع إلى النصائح العقيمة

التي تزجى للعرائس والعرسان، وأجدى من هذا أن ينتحي شخص مجرب حكيم بالعريس ويقول له لا تتزوج حتى تقبل صخرة "بلارني" عسى ألا تنقطع عذوبة حديثك عن زوجتك، واعلم أن امتداح بعد الزواج هو من قبيل الميل والانعطاف، أما امتداحها بعد الزواج فهو من قبيل الضروريات للمحافظة على راحة البال والهناء العائلي، إن الحياة الزوجية ليست ميداناً لإثبات الإخلاص وحسن النية بقدر ما هي للكياسة وحسن التدبير!

إذا أردت أن تحظى براحة البال في حياتك الزوجية فلا تنتقد الطريقة التي تدير بها زوجتك شئون البيت، ولا تعقد المقارنات بين ما تفعله زوجتك وما تفعله أمك أو شقيقتك، ولكن كن على النقيض، ممتدحاً دائماً لتدبيرها، وهنئ نفسك جهراً على أنك قد تزوجت من امرأة جمعت بين محاسن "فينوس"(١)، و"منيرفا"(٢) و"ماري آن"!

حتى لو وجدت قطعة اللحم التي أمامك كأنها قُدَّت من الجلد، ولو وجدت الخبز أمامك كالحجر الصلد، فلا تشك، ولا تسخط بل أبد ملاحظة عابرة كقولك: "اللحم لم يصل إلى حد الكمال المعتاد"، وسوف تعمل زوجتك، بعدئذ، على أن يأتي الطعام عند حسن ظنك!

ولكن لا تتحول من السخط إلى التقدير، من الانتقاد إلى الامتداح فجأة دون تمهيد، فقد تشتبه زوجتك في حسن نواياك. . بل استحضر لها الليلة شيئاً من الزهور، أو صندوقاً من الحلوى، وأفضل من هذا استحضر لها كذلك ابتسامة مشرقة، وبعض العبارات المخلصة.

---

(١) فينوس: إلاهة الحب والجمال والخصب عند الرومان ويضرب بها المثل في الجمال. (نقلا عن: معجم أعلام المورد — موسوعة تراجم لأشهر الأعلام العرب والأجانب القدامى والمحدثين مستقاة من "موسوعة المورد" — تأليف منير البعلبكي — إعداد: الدكتور رمزي البعلبكي — دار العلم للملايين — بيروت — الطبعة الأولى ١٩٩٢ — صفحة ٣٤٤ — باختصار شديد).

(٢) منيرفا: من إلاهات الرومان، ابنة جوبيتر وجونو واعتبرت الإلهة العذراء المختصة بالمحاربين والشعر والطب والحكمة والتجارة والحرف. (نقلا عن موقع الموسوعة الحرة: ويكيبيديا — http://ar.wikipedia.org).

ولا تقـل: "أي والله ينبغـي أن أفعـل هـذا" . . بـل افعله! فلو أن أكثر الأزواج – والـزوجات فعلـوا هـذا، فليت شعري أتظل واحدة من كل ٦ زيجات تتحطم على أعتاب محاكم الطلاق؟

*****

أتحب أن تعلم كيف توقع امرأة في حبك؟

حـسناً، هـا هـو الـسر، وهـو لـيس مـن بـنات أفكـاري بـل إني اقترضته من "دورونـي ديكـس" إذ تقـول: "قابلـت، ذات يـوم رجـلاً قـبض عليه متلبساً بتهمة تعدد الزوجات (وعلى فكرة، لقد قابلته في السجن!)، وسعه أن يكتسب قلوب ثلاث وعشرين امرأة – وأن يكتسب رصيدهن في المصارف أيضاً – فلما سألته كيف كان يوقع النساء في حبائل حبه، قال إنه لم يستخدم الخداع أبداً، كل ما كان يفعله هو أن يحدث المرأة عن نفسها طول الوقت!".

وهـذه اللحظة تنفع مع الرجال كذلك، قال دزرائيلي: "حـدّث رجلاً عن نفسه ينصت لك ساعات".

فإذا كنت تريد أن يحبك الناس.. ..اتبع القاعدة السادسة:

أسبغ التقدير على الشخص الآخر واجعله يشعر بأهميته.

وفي النهاية:

إليك ٦ ست طرق لكي تحبب الناس إليك

١ – اظهر اهتماماً بالناس.

٢ – ابتسم.

٣ – تذَّكر أن اسم الرجل أجمل الأسماء وأحبها إليه.

٤ – كن مستمعاً جيدا وشجِّع غيرك على الكلام عن نفسه.

٥ – تكلَّم فيما يحب سامعك.

٦ - أسبغ التقدير على الشخص الآخر واجعله يشعر بأهميته.

الجزء الثالث

١٢ طريقة لتقنع بوجهة نظرك

الفصل الأول
لا تجادل

كنت مدعواً إلى مأدبة لتكريم سير "روس سميث" وبينما نحن جلوس إلى مأدبة العشاء، روى الرجل الجالس بجواري قصة محورها هذه العبارة: "ثمة قدرة إلهية تكيِّف مصائرها رغم إرادتنا" زاعماً أن هذه العبارة من الكتاب المقدس وكان مخطئاً! فلكي أرضى إحساسي بالأهمية وشكلت من نفسي لجنة متطفلة لتصحيح قوله! واندفع الرجل يدافع عن وجهة نظره في إصرار عنيد: "ماذا؟ شكسبير؟! هذا محال! هذه العبارة من الإنجيل وأنا على يقين!"

كان المتحدث يجلس إلى يميني، وكان السيد "فرانك جاموند" وهو صديق قديم، يجلس إلى يساري، وقد أفرد السيد جاموند سنوات طويلة من عمره لدراسة شكسبير، فوافقنا – المتحدث وأنا – على أن نحتكم إليه، وأنصت إلينا السيد جاموند ثم ركلني بقدمه ركلة خفيفة وقال لي: "إنك مخطئ، هذه العبارة من الإنجيل!"

وخلال عودتنا قلت للسيد "جاموند": "أصدُقني القول، ألم تكن العبارة من شكسبير؟" فأجاب: "طبعاً من "هاملت"[1] الفصل الخامس، المنظر الثاني. . ولكننا كنا ضيوفاً في مأدبة يا عزيزي، فلماذا تسيء إلى أحد الضيوف بأن تثبت له أنه مخطئ؟ أتستحمله ذلك على استلطافك؟ لماذا لا تدعه يحتفظ بوجهة نظره؟ إنه لم يسألك رأيك، ولم يكن يريده، فلماذا تجادله؟ تجنَّب دائماً "الزاوية الحادة"!

(١) هاملت: مسرحية للكاتب البريطاني ذائع الصيت شكسبير، وقد سبق التعريف به.

"تجنَّب دائماً الزاوية الحادة". . لقد مات الرجل الذي قال هذه العبارة لكن الدرس الذي ألقاه عليّ ما زال راسخاً في نفسي، وقد كنت في مسيس الحاجة إلى هذا الدرس لأنني كنت مجادلاً عنيفاً. فحين كنت صبياً اعتدت المجادلة في كل شيء، فلما ذهبت إلى الجامعة درست المنطق لأستعين به على الجدال، ورحت أسهم في المناظرات أياً كان موضوعها. كان عليَّ أن أشبع "حب الظهور" بأي ثمن! وأخيراً بدأت أدرس المناظرة وطرق الجدال في نيويورك، وأوشكت ذات يوم (وكم يخجلني هذا) أن أضع كتاباً في هذا الموضوع! ولقد خرجت من هذا كله بنتيجة واحدة، هي أن ثمة طريقة واحدة لتكسب جدالاً، تلك هي أن تتجنبه كما لو كان حية رقطاء، أو زلزالاً مدمراً!

نعم. لا يمكنك أن تفوز قط في جدال، لأنك سواء انتصرت أم هزمت فأنت خاسر على أي حال. لماذا؟ افترض أنك فنَّدت أقوال الشخص الذي تجادله، وحطَّمت وجهات نظره، وسفَّهت أقواله، فما الذي يحدث ؟ قد تحس بالرضا والارتياح، ولكن بماذا يحس هو؟ إنه لن يسلم بانتصارك أبداً ما دمت قد جرحت كبرياءه وخدشت اعتباره. وثمة حكمة مأثورة تقول: "الرجل الذي أرغم على أن يعتقد ما ليس يعتقد لا يزال عند اعتقاده الأول!" ؛ وقد رسمت "شركة بن للتأمين على الحياة" سياسة حميدة لمندوبيها، ليس لأحدكم أن يحيد عنها، تلك هي: "لا تجادل"!

*****

منذ سنوات مضت التحق بمعهدي إيرلندي مولع بالجدال والتحدي. كان يشتغل وسيطاً لإحدى شركات سيارات النقل، ولكنه لم يصادف نجاحاً يذكر، ولهذا لجأ إليَّ فاستكشفت أن سر إخفاقه طول باعه في اللجاجة والجدال. وعندئذ لم يكن

همي الأول أن أعلم "باتريك أوهير"، وهذا هو اسمه، كيف يتكلم، بل كان همي الأول أن أدربه على ألا يتكلم! والسيد "أوهير" الآن في القمة بين وسطاء شركة "هوايت" للسيارات في نيويورك، فكيف تأتى له ذلك؟ تلك قصته كما رواها:

"دخلت يوماً مكتب عميل كنت أرغب في أن أبيعه سيارة جديدة، فما إن علم بمهمتي حتى صاح: "ماذا؟ سيارة من "هوايت" إنها أسوأ السيارات جميعاً، بل إنني لا أقبلها لو أعطيتني إياها بلا مقابل! إنني سأشتري سيارة من شركة "هوسيت"!. وعندئذ قلت له: خيراً تفعل يا سيدي. إن سيارات هوسيت مشهود لها بالجودة وقوة الاحتمال".

وسرعان ما زالت عن الرجل حدته الأولى. . فلم يبق هناك مجال للجدال مادمت قد أقررته على وجهة نظره! إنه لن يقضي طول اليوم يقول: "إن سيارة "هوسيت" أحسن – ما دمت أنا قد وافقته على ذلك. وانتهزت فرصة سكوته، فرحت أتناول نواحي القوة في سيارات "هوايت"، والفروق الدقيقة بينها وبين سيارات "هوايت"، والفروق الدقيقة بينها وبين سيارات "هوسيت"، فلم أغادر مكتبه ذلك الصباح حتى كنت قد بعته سيارة جديدة!

وقد مر بي زمن كانت فيه عبارة جارحة كتلك التي فاه بها العميل، تجعل الدم يغلي في عروقي فأشن على العميل حرباً عوناً، وأهاجم سيارات، "هوسيت" في قسوة عنيفة، وكلما أزددت هجوماً على "هوسيت" في قسوة عنيفة، وكلما أزددت هجوماً على "هوسيت" كلما استمسك المشتري برأيه في أفضليتها، وكلما أمعن المشتري في الجدال كلما كان أدنى إلى شراء بضاعة منافسي!

وأنا إذ أنظر إلى الماضي، أعجب كيف أمكنني أن أبيع شيئاً على الإطلاق! لقد ضيعت سنين من عمري، في الجدال والشجار بلا جدوى.

يقـول بنجامين فرانكلين: "إذا جادلت، وتحديت وناقضت. فربما استعطت أن تنتـصر أحـياناً، ولكـنه نصر أجوف، لأنك ستخسر، على أي حال، حُسن علاقتك بمحـدثك، فمـاذا تفـضل: انتصاراً أجوف، أم علاقة طيبة بالرجل؟ فأنت قلما تفوز بالاثنين معاً!"

وقد نشرت جريدة "بوسطن ترانس كربيت" ذات مرة هذا النظم الرمزي:

"هنا يرقد جثمان "وليم جراي"

"الذي عاش مجادلاً ومات مجادلاً"

"كان الحق في جانبه، وظل محقاً دائماً"

"ولكنه مات تماماً كما لو كان مخطئاً"

نعـم قـد يكـون الحق في صفك وقد تظل محقاً دائماً في جدالك، لكن محاولتك إلغاء رأى الشخص الآخر مسلك عقيم! تماما كما لو كنت مخطئاً!

صـرح "ولـيم مـاك آدو" وزيـر الخزينة في عهد الرئيس "ودرو ولسون" بأنه تعلَّـم مـن الـسنوات التي قضاها في معترك السياسة، أن من المحال أن تقهر بالجدال رجلاً جاهلاً!

"رجـلاً جـاهلاً"؟! بـل إنـك تـتلطف في سـوق العبارة يا سيد ماك آدو، فقد دلـتني تجاربـي علـى أنـك قـد تتوصل إلى أي شيء إلا أن تغير اعتقاده أي رجل – بغض النظر عن مستوى علمه وذكائه في أي معركة كلامية!

قـال بـوذا: "لا تنتهـي الكـراهية أبداً بالكراهية، وإنما تنتهي بالحب" وكذلك الجـدال لا ينتهـي أبـداً بالجـدال، وإنما بالكياسة، والتلطف، والرغبة الصادقة في أن تعرف وجهة نظر الشخص الآخر. وقد لام لنكولن ذات مرة، أحد الضباط الشبان علـى نـزوعه إلى الجـدال العنيف مع زملائه، قائلاً: "لا يجد الرجل الذي يتطلع إلى

تحقـيق مـثله العلـيا زمـناً يـنفقه في الجـدال دون طائـل. إنـه لا يقوى على احتمال الـشدائد بدلـيل فقده السيطرة على نفسه! سلم بالأشياء الهامة التي تكون حججك فـيها مـساوية الـتافهة ولـو كانـت لمحـدثك كـل الحجج؟ فأن نخلي الطريق للكلب العقـور خـشية أن يعضنا، خير من أن نقتله بعد إن يعقرنا، فإن قتله، في هذه الحال، لن يفيد في علاج عضته شيئاً! "

فلكي تقنع الناس بوجهة نظرك.. ..القاعدة الأولى:

لا تجادل..واعلم أن تجنُّب الجدل أفضل السبل لكسبه!

الفصل الثاني
وصفة مجربة لصنع الأعداء

عندما كان "ثيودور روزفلت" رئيساً للجمهورية، صرح بأنه لو استطاع أن يكون على صواب ثلاثة أرباع الوقت لبلغ حد الكمال، فيما يرى!

فإذا كان هذا هو الكمال في رأي رجل من أشهر رجال القرن العشرين فماذا عنك وعني؟ لو وسعك أن تثق بأنك على صواب نصف الوقت فقط لأمكنك عندئذ، أن تذهب إلى "وول ستريت" – حي الأعمال في نيويورك – وتكسب مليون دولار يوميا، وان تشتري لك "يختاً" بخارياً، وتتزوج غادة هيفاء! وإذا لم تستطع أن تثق بأنك على صواب نصف الوقت، فكيف تقول للناس إنهم مخطئون؟



أفلاطون في مدرسة أثينا نشاهد خلالها إيماءات أفلاطون إلى السماء تمثيلا لنظرية الأشكال التي كان يؤمن بها اللوحة للفنان ليوناردو دا فينشي.

إن في يوسعك أن تقول للرجل إنه مخطئ بمجرد نظرة، أو لفتة، أو إشارة، وتكون في ذلك بليغاً بلاغتك فيما لو استخدمت الألفاظ. وإذا قلت لرجل إنه مخطئ، فهل تريد أن يقرك على ذلك؟ أبداً. فإنك قد سددت إلى ذكائه، وحكمه، وكبريائه، واعتباره ضربة مباشرة ولكنها لن تجعله يحيد عن رأيه. نعم في استطاعتك أن تغرقه في بحر من منطق

"أفلاطـون"[١] أو "إيمانـويل كانـت"[٢]، لكنك لن تغير من رأيه شيئاً ما دمت قد جرحت كبرياءه.


إيمانويل كانت

ولا تـبدأ حديـثاً قط يقولك لمحدثك: "سأثبت لك هـذا أو ذاك" فـإن هـذا القول يعدل قولك: "إنني أذكى وأقـدر مـنك، وسـألقى عليك درساً لألغي ما يدور بذهنك" هـذا تحـد يستثير العناد، ويحفز على النضال حتى قبل أن تبدأ حديثك!

إذا كـنت سـتثبت شـيئاً فلا تعلن ذلك سلفاً. بل أثبته في كياسة ولباقة حتى لا يكاد يشعر أحد بأنك فعلت!

قـال لورد شترفيلد ينصح ولده: "إذا استطعت كن أكثر الناس حكمة، ولكن لا تقل ذلـك للـناس". إنـني لا أؤمـن اليوم بشيء كنت أؤمن به منذ عشرين عاماً اللهم إلا "جدول الضرب" وحتى هذا أتشكك فيه عـندما أقـرأ بـشيء ممـا ذكـرت في هـذا الكـتاب؛ فلـست الآن واثقاً من شيء كما اعتدت أن أكون!


لوحة وفاة سقراط

قال سقراط[١] لأتباعه في أثينا: "أنا لا

---

(١) أفلاطـــون: (حوالي ٤٢٨ – ٣٤٧ ق. م.) فيلسوف يوناني. أحد أهم مؤسسي الفلسفة الغربية. من أم مؤلفاته: "المحـــاورات"، و"الجمهورية". (نقلا عن: معجم أعلام المورد – موسوعة تراجم لأشهر الأعلام العرب والأجانب القدامى والمحدثين مستقاة من "موسوعة المورد" – تأليف منير البعلبكي – إعداد: الدكتور رمزي البعلبكي – دار العلم للملايين – بيروت – الطبعة الأولى ١٩٩٢ – صفحة ٦٠).

(٢) إيمانـــويل كانت: (١٧٢٤ – ١٨٠٤) فيلسوف ألماني. يعتبر أحد أعظم الفلاسفة في كل العصور. من أشهر كتبه: "نقد العقل الخالص". (المصدر السابق – صفحة ٣٦٩).

أعلم شيئاً علم اليقين إلا أنني لا أعلم شيئاً"! فإذا قال متحدث شيئاً وظننته أخطأ – وقد تجزم بأنه أخطأ! – أليس من الأفضل أن تقول له "إنني أرى رأياً أخر لكنني قد أكون مخطئاً، فكثيراً ما أخطىء. . فإذا كنت مخطئاً فإني أحب أن تصحح خطئي، فدعنا نختبر الحقائق".

هناك سحر، أي سحر، في عبارات كهذه "قد أكون مخطئاً"، أو "أنا كثيرا ما أخطىء" و"دعنا نختبر الحقائق"، فلا أحد يستطيع أن يعترض على قولك، "قد أكون مخطئاً" وثق أنك لن تقع في المشكلات ما دمت، تسلّم بأنك قد تكون مخطئاً فهذا كفيل بأن يوقف كل جدال، ويبث في محدثك روح العدل والإنصاف، فيحاول اتخاذ الموقف نفسه الذي اتخذته، ويسلم بأنه هو الأخر، قد يكون مخطئاً، فإذا أصررت بعد هذا، على أن تقول للناس إنهم مخطئون، فاقرأ الفقرة التالية كل صباح قبل الإفطار، إنها من كتاب الأستاذ "جيمس هارفي روبنسون" بعنوان: "خلق العقل": "قد نغير أحياناً ما بأنفسنا دون صعوبة أو غضاضة، ولكننا متى أدلينا برأي فقيل لنا إننا مخطئون، تمسكنا به، ولم نتزحزح، والسهولة التي تتكون بها آراؤنا وعقائدنا، في مبدأ الأمر، تدعو حقاً إلى الدهشة، ولكننا لا نلبث حتى نمتلئ إيماناً بها وتعصباً لها، حتى ليستعصي على امرئ أن يسلبنا إياها، ذلك لأننا نضعها مع كرامتنا وإحساسنا بأهميتنا في كفة واحدة".

إن "ضمير المتكلم" هو أهم محرك للشئون الإنسانية جميعاً والاعتدال في استخدامه أول الحكمة، فنحن نعلق على ضمير المتكلم أقصى الأهمية، سواء ألحق بكلمات كهذه "عشائي"، و"كلبي"، و"بيتي"، أو أضيف إلى كلمات كتلك "أبى"، و"وطني"، و"إلهي" ولن تجد أحداً يسلم في سهولة، بأن ساعته مخطئة، أو

(١) سقراط (٤٧٠ – ٣٩٩ ق. م.): فيلسوف يوناني، يعتبر هو وأرسطو واضعي أسس الثقافة الغربية. لم يترك سقراط كتبا لكنه كان يتجول متحدثا للناس وقد حكم عليه بالإعدام بتهمة إفساد الشباب. (نقلا عن: معجم أعلام المورد – موسوعة تراجم لأشهر الأعلام العرب والأجانب القدامى والمحدثين مستقاة من "موسوعة المورد" – تأليف منير البعلبكي – إعداد: الدكتور رمزي البعلبكي – دار العلم للملايين – بيروت – الطبعة الأولى ١٩٩٢ – صفحة ٢٣٨ – ٢٣٩ – باختصار وتصرف).

أن سيارته ليست جميلة ولن يسلم أحد بأنه مخطئ في معلوماته أيا كانت!

إننا مطبوعون على متابعة الاعتقاد فيما اعتدنا أن نعتقد فيه، فإذا ألقى ظل من الشك على أحد معتقداتنا رحنا نتلمس السبل كافة لتبرير تعلقنا به والنتيجة الحتمية أن معظم ما نسميه بالتعقل أو التدبر، إنما هو – حقيقة الأمر – التماس للمبررات التي تسوغ لنا متابعة الاعتقاد فيما نعتقد.

فهل تجدي هذه الفلسفة في مجال الأعمال؟ دعنا نرى: يشتغل "في. ماهوني" ببيع آلات استخراج البترول وتنقيته. تقدَّم إليه عميل هام في "لونج أيلاند" يطلب صفقة من آلاته، وأوشكت الآلات أن يتم صنعها ثم حدث أن حذر العميل بعض أصدقائه من آلات السيد "ماهوني"، وأنذروه بأنه وقع في خطأ مبين. وقلق العميل، واشتد به الحنق، فأسرع يطلب السيد "ماهوني" بالتليفون، وأقسم له أنه لن يقبل الآلات التي أوصى بصنعها!

قال السيد "ماهوني" وهو يقص هذه القصة: ". . كنت أعلم أن هذا العميل وأصدقاءه مخطئون في ظنهم ولكن أدركت أن من خطأ الرأي أن أقول لهم ذلك. فذهبت إلى "لونج أيلاند" لمقابلة العميل، وإذ دخلت عليه، نفر من مقعده، وأقبل علي وهو يتكلم في سرعة وصخب، فقد كان شديد الاهتياج بحيث يلوح بقبضته في الهواء وهو يحدثني! نال مني ومن صناعتي، ثم اختتم حديثه بقوله: "والآن ماذا سنفعل؟" فقلت له في هدوء تام إنني على استعداد لأن أفعل كل ما يشير به علي، ثم أردفت: "أنت الرجل الذي سيدفع الثمن، فمن حقك ان تحصل على الشيء الذي تريده. وعلى أية حال فينبغي لأحدنا أن يتحمل المسئولية، فإذا كنت تظن أنك على حق فأعطنا الفرصة للمضي في إكمال الآلات التي أوصيت بها فإذا لم تأت كما طلبتها تماماً فأنا على استعداد لن ألغي الصفقة وأتحمل ما أنفقته في

سبيلها من مال، طمعاً في إرضائك. ولكن إذا أتت الآلات كما طلبتها تماماً فعليك أنت أن تتحمل المسئولية وأن تدفع الثمن "وكانت ثائرة الرجل قد هدأت عندئذ. فقال: "حسناً. امض في العمل.. .. .." وقد أتت الآلات كما ينبغي، وأوصاني بعدها بطلبين آخرين.

"عندما أهانني هذا الرجل ولوح بقبضته في وجهي، وألمح إلى أنني لا أعرف صناعتي كما ينبغي، اقتضاني ذلك كل ذلك ما وسعني من قوة الإرادة كي لا أحاول تبرئه نفسي! وقد أجداني هذا كثيراً فلو أنني قلت له إنه مخطئ، وبدأت معه جدالاً هذا كثيراً فلو أنني قلت له إنه مخطئ، وبدأت معه جدالاً، فربما جر ذلك إلى قضية في المحاكم وخسارة مادية، فضلا عن خسارته كعميل". "نعم أنا اعتقد ألا جدوى من أن أقول للرجل إنه مخطئ".

فلا تجادل أحداً، لا تقل لأحد إنه مخطئ. بل استخدم الكياسة. . كن كيساً فهذا يساعدك على كسب محدثك.

فإذا أردت إقناع الناس بوجهة نظرك.. ..اتبع القاعدة الثانية.

احترم آراء الشخص الآخر ولا تقل لأحد إنه مخطئ

الفصل الثالث

الاعتراف بالخطأ فضيلة

على مسيرة دقيقة واحدة من بيتي غابة برية عذراء تتفتح فيها الأزهار ناصعة البياض، وتبني العصافير أعشاشها، وتربي صغارها، وتتطاول الأعشاب على أرضها حتى تكاد تبلغ عنق الجواد. هذه الأرض المشجرة المزهرة التي لم تمسسها يد التهذيب والتنسيق، يطلق عليها اسم "فورست بارك" أي منتزه الغابة وهي في الواقع لا تنقص عن الغابة شيئاً ومن المحتمل أنها لم تتغير كثيراً عما كانت في ذلك المساء الذي استكشف فيه "كولومبس"(١) القارة الأمريكية!



كريستوف كولومبس

وكثيراً ما أتنزه في هذه الغابة مع "ركس" كلبي الصغير "البولدوج". ولما كنا نادراً ما نلتقي بأحد خلال نزهتنا، فقد اعتدت أن أطلق العنان لركس يجري ويمرح كيف يشاء، وقابلنا ذات يوم أحد رجال البوليس الراكبين، ويبدو أنه كان متلهفاً على إظهار سلطته، فسألني في لهجة اللوم والتقريع: "ماذا تعني بإطلاق العنان لهذا الكلب يجرى بلا طوق يشده إليك؟ ألا تعرف أن هذا مخالف للقانون؟!" فأجبته في لهجة رقيقة: "نعم أعرف ذلك، لكنني ظننت أنه لن يؤذي أحداً هنا".

(١) كريستوفر كولومبس: (١٤٥١ – ١٥٠٦) ملاح إيطالي. عمل كولومبس في خدمة إسبانيا وقام بأربع رحلات مهدت الطريق لحركة اكتشاف ما سمي "العالم الجديد" واقتسامه بين القوى الاستعمارية الأوروبية، وبالتالي غيرت مجرى التاريخ. وقد اكتشف أمريكا دون أن يدري في ١٢ أكتوبر ١٤٩٢. (المصدر السابق – صفحة ٣٧٦ – بتصرف واختصار).

فقال الشرطي بلهجة صاحب السلطة: "ظننت!؟ إن القانون لم يعمل حساباً للظنون! من الجائز أن يعض طفلاً، أو يقتل عصفوراً. سأدعك تمر لحالك هذه المرة، ولكني إن رأيتك تطلق العنان لهذا الكلب مرة أخرى، فابحث عن سبب يقنع القاضي!"

وقد أطعت الشرطي فعلا. . عدة مرات! ولكن "ركس" لم يعجبه الطوق، ولم يعجبني أيضاً، فقررنا – ركس وأنا – أن نغامر مرة أخرى! وبدا كل شيء، في مبدأ الأمر، على خير ما يرام. . ثم سرعان ما وقعنا في الفخ! فقد كنت وركس نتسابق على سفح التل الذي يحد الغابة، عندما رأيت "حامي حمى القانون" أمامي ممتطياً جواده!. .

وكان ركس على قيد خطوات منه! وعرفت على الفور أنه لم تعد لي حجة أبديها، فلم انتظر حتى يبدأني الشرطي بالكلام، بل بادرت أقول له: "لقد ضبطتني متلبساً بالجريمة ولا مبرر لي ولا عذر! لقد أنذرتني بأن تسوقني للقاضي إن خالفت القانون مرة أخرى، ولكني لم أتراجع!".

وهنا قال الشرطي في لهجة رقيقة: "أنا أعرف أن في رؤيتك هذا الكلب يجري منطلقاً هنا وهناك إغراء يصعب عليك مقاومته!"، فقلت: "نعم. ولكن هذا مخالف للقانون!". فقال: "ولكن هذا الكلب الصغير لن يؤذي أحداً". قلت: "ولكنه قد يقتل عصفوراً؟" فقال باسماً: "حسناً: هل أدلك على ما يحسن أن تفعله؟ أطلقه يجرى هناك على السفح الآخر للتل...حيث لا أستطيع أن أراه!".

لما كان هذا الشرطي إنساناً، فقد رغب في إشباع إحساسه بالأهمية والاعتبار، فلما بدأت أدين نفسي، وأحكم طوق الاتهام حول عنقي، أصبح سبيله الوحيد لتغذية إحساسه بالأهمية أن يقف مني موقف الحاكم الرحيم الذي يهب العفو وهو

قادرا!. ولكن هب أنني حاولت تبرئة نفسي!..هل جادلت مرة شرطياً؟! إذن فأنت تعرف النتيجة!

وإذا عرفنا أننا سنمنى بالهزيمة على أي حال، أفليس من الأحكم أن نسبق نحن الشخص الآخر إلى التسليم بها؟ أليس من الأفضل أن نستمع إلى النقد الذي نوجهه نحن إلى أنفسنا بدلاً من أن ننصت إليه من شخص آخر؟

اذكر كل المثالب التي ترى أن الشخص الآخر يريد قولها عنك، وقلها عن نفسك قبل أن تسنح له الفرصة! فأنت عندئذ تحبس الرياح عن شراعه. والأرجح أنه سيأخذ – عندئذ – بالتي هي أكرم، ويقف منك موقف الرحيم العافي، ويهون من عيوبك وأخطائك. . تماماً كما فعل معي الشرطي!

*****

وقد استخدم الرسام "فرديناند وارين" هذا الأسلوب لاكتساب قلب عميل فظ، سيء الخلق، قال السيد وارين وهو يروى القصة: "ينبغي، حين نضع الرسوم الخاصة بالإعلانات، أو أغراض النشر الأخرى، أن نراعى الدقة التامة. ولكن رئيسي هذا كانت هوايته البحث عن الأخطاء في الرسوم التي تقدَّم له. وكثيراً ما غادرت مكتبه وقد تملكني اشمئزاز، لا بسبب النقد، ولكن بسبب طريقته في اللوم والتسفيه"!

وحدث أن سلمته يوماً ما كان أوصاني به من رسوم، ولكنه ما لبث أن استدعاني، بالتليفون. فلما ذهبت إليه سألني في غلظة كيف وقعت في كذا وكذا من الأخطاء ؛ فكظمت غيظي ورأيتها فرصة لتجربة مبدأ نقد الذات، فكان هذا الحوار:

"يا سيدي. إذا كان ما تقوله صحيحاً، فإنا مخطئ وليس ثمة مبرر لحماقتي. لقد ظللت أرسم لك مدة طويلة كانت كافية لأن تجعلني أجيد في. إنني خجل من نفسي!

- أنت محق. . لكنه ليس خطأ غير مهم.

- إن أية غلطة قد تكون باهظة الثمن، ثم إنه كان ينبغي أن أكون أشد عناية.

وجعل المدير يحاول أن يصل حبل كلامه، ولكني لم أمكنه. كنت – لأول مرة – استمتع بالتحدث إلى هذا الرجل! كنت أنتقد نفسي، وقد أمتعني ذلك! وتابعت حديثي قائلاً:

- كان يجب أن أكون أشد حرصاً. لقد أتحت لي فرصة العمل والكسب، فمن حقك على أن أبذل أقصى الجهد فيما أقدمه لك من رسوم. وعلى هذا يجب أن أعيد هذا الرسم من جديد!

فرفض قائلاً: كلا. كلا. لم يخطر لي قط أن أجشمك هذا العناء! ثم امتدح مقدرتي، وأكد لي أنه لا يريد إلا تغيراً طفيفاً. لقد انتزعت نفسي من الاندفاع إلى انتقاد نفسي بمجهود جبار في ذلك اليوم! ثم أنهى المدير حديثه معي بدعوتي لتناول الغداء معه. وقبل أن نفترق في ذلك اليوم كان قد عهد إلى بعمل آخر!"

إن أي مغفل يمكنه الدفاع عن أخطائه – ومعظم المغفلين يفعلون! – أما أن تسلم بأخطائك فهو سبيلك إلى الارتفاع درجات فوق الناس، وإلى الإحساس بالرقي والسمو.

*****

يعد "ألبرت هبارد" واحداً من الكتاب الذين استطاعوا أن يثيروا شعباً بأسره. فطالما أثارت عباراته التمرد والعناد في نفوس قرائها. . غير أن "هبارد"، مع قلة حظه من المقدرة عل معاملة الناس، استطاع في أحوال كثيرة أن يحول أعداءه إلى أصدقاء!

مثال ذلك أن قارئاً ساخطاً كتب إليه مرة يقول إنه لا يقره على ما جاء في إحدى مقالاته، وأنهى خطابه بأن وصف "هبارد" بما لا يحب من الصفات! فما

كـان مـن "هـبارد" إلا أن أرسل له يقول: "هل لك أن تتفضل بزيارتي لنبحث معاً هذا الموضوع؟ أنا نفسي لا أقر ما كتبت. فما كل ما كتبت بالأمس يروق لي اليوم. وكم يسعدني أن أطلع على آرائك يروق لي اليوم. وكم يسعدني أن أطلع على آرائك في هذه الموضوع"

فمـاذا تـستطيع أن تقـول لإنسان يعاملك بهذا الأسلوب؟! عندما تكون على صـواب، دعـنا نحـاول أن نكسب الناس بلطف وكياسة على وجهة نظرنا. وإذا كنا مخطـئين – وكثيراً ما نكون إلى حد يدعو للدهشة! – فدعنا نسلم بأخطائنا في سرعة وحماسـة. فاتـباع هذه الطريقة لن يعقب لك نتائج مدهشة وحسب، بل سوف يعود عليك بمتعة لا تحسها حين تحاول تبرئة نفسك، وإنكار أخطائك.

فإذا أردت أن تقنع الناس بوجهة نظرك.. ..تذكَّر القاعدة الثالثة:

إذا كنت مخطئاً.. ..سلِّـم بخطئك.

الفصل الرابع
أقصر الطرق إلى قلب الرجل

إذا كنت متوترا محنقاً مغيظاً وصببت جام غضبك على الشخص الآخر، فلا شك أنك ستزيح عن كاهلك عبئاً كان يرهقك. ولكن ماذا عن الشخص الآخر؟! أيشاركك راحتك؟! أتجعله لهجتك الحادة، وموقفك العدائي منه أقرب إلى موافقتك، ومشاطرتك الرأي؟!

قال "ودرو ولسن" يوما: "إذا أتيت إلي وقد أطبقت قبضتك، فإني أعدك أن أطبق قبضتي بأسرع مما فعلت، أما إذا أتيت إلي وقلت: "دعنا نتبادل الرأي"، فحتى إذا اختلفنا، فلن نلبث أن نجد أننا لم نبعد كثيراً أحدنا عن الآخر!" .

ولم أعرف من قدَّر هذه الحقيقة حق قدرها مثل "جون روكفلر" الابن ففي عام ١٩١٥ كان روكفلر أوفر الناس حظاً من البغض والمقت في ولاية كولورادو. وكان يهز هذه الولاية أعنف إضراب في تاريخ الصناعة الأمريكية، هو ذلك الذي قام به عمال المناجم يطالبون شركة "كولورادو للفحم" – وعلى رأسها روكفلر – برفع أجورهم. وبينما الثورة الجامحة تعصف بالممتلكات والأرواح، وبينما الصدور موغرة بالحنق والكراهية والبغضاء؛ أراد روكفلر تحقيق التهدئة، وقد فعل! فكيف؟ تلك هي القصة:

قضي روكفلر أسابيع يحاول أن يوطد الصداقة بينه وبين رؤساء العمال الثائرين، وذوى النفوذ فيهم. ثم جمع هؤلاء وألقى فيهم خطاباً سرعان أذهب أمواج البغض المتدافعة، التي هددت باكتساح روكفلر، وأكسبته نفراً غفيراً من

المعجبين المحبين، حتى إن المضربين عادوا بعد ذلك إلى العمل دون أن يقولوا كلمة عن مسألة رفع الأجور التي جاهدوا من أجلها جهاداً مريراً. وها هو مطلع الخطاب الشهير؛ واذكر وأنت تقرأه أن روكفلر كان يتحدث به إلى رجال كانوا، حتى أيام قليلة مضت يريدون شنقه في الطريق العام! ورغم ذلك لم يكن في استطاعته، وهو يخاطبهم، أن يكون أكرم، ولا أكثر وداً وصداقة.

بدأ روكفلر خطبته قائلاً: "إنه يوم مشرق من أيام عمري، وساعة ميمونة الطالع من ساعات حياتي هذه التي ألتقى فيها بكم ممثلي العمال؛ فاسمحوا لي أن أبدي شديد اغتباطي، بالأصالة عن نفسي، وبالنيابة عن موظفي الشركة والقائمين عليها جميعاً، مبلغ اعتزازنا بهذا الاجتماع التاريخي الذي سنذكره ما حيينا. ولو أن هذا الاجتماع تم قبل أسبوعين، لكنت أقف اليوم بينكم غريباً عن معظمكم، لا أتميز من وجوهكم إلا القليل. أما بعد أن سنحت لي الفرصة، في الأسبوع الماضي، فزرتكم في مخيماتكم وحظيت بالتحدث إليكم فرداً فرداً، كما زرتكم، بعد هذا في منازلكم وقابلت زوجاتكم وأبناءكم. . أقول: أما بعد هذا فإننا نلتقي اليوم كإخوة وأصدقاء، وكم يسرني أن تتكرر مثل هذه الفرصة الطيبة لأناقش معكم أغراضنا المتحدة، ومنافعنا المتبادلة، ولما كان المفروض أن يتم هذا الاجتماع بين ممثلي إدارة الشركة وممثلي العمال فيها، فإني أحس كأني دخيل عليه، إذ لم يسعدني الحظ فأكون من هذا الفريق أو ذاك، ومع ذلك أشعر ان ثمة رابطة قوية تشدني إليك أيها الرفاق".

أليس هذا مثلاً رائعاً يعز نظيره في فن تحويل الأعداء إلى أصدقاء أوفياء؟!

هب أن روكفلر سلك طريقاً أخرى. . افترض أنه جادل العمال، وقذف في وجوههم الحقائق الصارمة. . وافترض أنه ألمح إلى أنهم مخطئون وأقنعهم بكل ما في علم المنطق من حجج وبراهين بأنهم على خطأ مبين، فما الذي كان يحدث؟! أن

تستشري الثورة، ويستفحل الشر والطغيان!

"إذا كـان قلـب الرجل ممتلئا بالحقد عليك والكراهية لك، فليس بإمكانك أن تقنعه بوجهة نظرك بكل ما في الوجود من منطق.

فلتـتعلم هـذا مـن الآبـاء اللائمـين، والأزواج المنـتقدين، والمديـرين الطـاغين..ولكـن الأقـرب إلى الاحـتمال أن يـصل هؤلاء إلى أغراضهم إذا توسلوا باللطف، والرفق، واللين.

*****

قـال لنكولن منذ مائة عام مضت: "ثمة مثل قديم يقول: إن نقطة عسل تصيد مـن الـذباب أكثـر ممـا يصيد برميل علقم!" وكذلك الحال مع البشر: إذا أردت ان تكـسب رجـلاً إلى جانـبك فأقنعه أولاً بأنك صديقه المخلص. فهذه "نقطة عسل" تصيد قلبه، وتلك وحدها الطريق المؤدية إلى قلبه!

كـان "دانـيل ويستر"، المتشبه بالآلهة الذي يتكلم كما يتكلم يهوذا (اسم الإله عـن الـيهود) واحـداً مـن أنجـح المحـامين الذين عرفهم العالم. ذلك لأنه كان يسوق حججـه القـوية وبـراهينه الدامغـة مـسبوقة بمـثل هذه العبارة الودية: "هل لكم يا حـضرات المحلفـين أن تقـدروا"، و"قـد يكون هذا يا حضرات السادة شيئاً جديراً بالـتفكير"، و"إلـيكم بعـض الحقائـق التي اعتقد أنها لا تخفى عليكم"، و"أنتم بما لكـم مـن معـرفة حقـة بالطبـيعة البـشرية". فلا تحدٍ، ولا إكراه، ولا محاولة لفرض رأي!

وأنـت قـد لا تمـر بتجـربة فـض إضـراب، أو مخاطـبة محلَّـفين، لكنك قد تريد تخفيض إيجار منزلك – مثلاً – فهل يجديك التمهيد الودي، والكلام اللين اللطيف؟ دعنا نرى: أراد السيد "وب" تخفيض إيجار منزله، رغم ما كان يعهده في المالك من

عناد، واستبداد بالرأي، وقد نجح في ذلك، فكيف؟ قال "وب" وهو يروي القصة: "كتبت للمالك أخطره بأنني سأخلي مسكني بمجرد أن ينتهي عقد الإيجار. والحقيقة أنني لم أكن أريد إخلاءه، وإنما قصدت التمهيد لطلب خفض الإيجار ولكن الموقف بدا ميئوساً منه، إذ قد جرب مستأجرون غيري هذه الوسيلة فلم تجدهم نفعاً. وعندئذ قلت لنفسي: "إنني أدرس برنامجاً في فن معاملة الناس، فلماذا لا أجرب المبادئ التي درستها، مع صاحب البيت، وأرى ما يحدث!".

"وأتى المالك لزيارتي، ومعه سكرتيره، بمجرد أن تسلم خطابي. فقابلته بتحية حارة، وترحيب بالغ، مشفوع ببسمة مشرقة وبشاشة ظاهرة. ولم أبدأ الحديث عن فداحة إيجار مسكني، وإنما رحت امتدح له المسكن، واثنى على الأيام السعيدة التي قضيتها فيه. والحق أنني كنت "مسرفاً في ثنائي، مخلصاً في تقديري"، ثم أبديت له إعجابي بالطريقة التي يدير بها أملاكه، وقلت إنني أود لو أمكث في المسكن سنة أخرى، لو لا أن مقدرتي المالية لا تسمح".

"ولاح لي كأن الرجل لم يعهد هذا الاستقبال الحار من مستأجر أخر. وبدت عليه الحيرة، ولم يدر ماذا يقول!. ثم انطلق يقص على ما يلقاه من المستأجرين من عناء، حتى إن أحدهم أرسل له أربعة عشر خطاباً في شهر واحد بعضها جارح مهين. وهذا أخر يهدد بفسخ عقد الإيجار إن لم يكف ساكن الطابق الذي يعلوه عن شخيره المزعج!". "ثم أردف قائلاً: "فيالها من سعادة أن أجد مستأجراً راضياً مسالماً مثلك". ودون أن أسأله شيئاً، قبل الرجل أن يخفض إيجاري إلى الحد الذي أريده"! "وبينما أنا أودعه التفت إلى وسألني: أمن زخرفة أستطيع أن أزين بها مسكنك؟. فلو أنني حاولت أن أخفض إيجار مسكني بالطرق التي يستخدمها المستأجرون الآخرون، لكنت حقيقاً بأن أحصل على الخيبة نفسها التي صادفوها، ولكني بلغت ما أريد بفضل الحديث الودي، والعطف والتقدير!"

حين كنت فلاحاً حافيَ القدمين أقطع الغابة إلى مدرستي القروية في شمال غرب "ميسوري" قرأت أسطورة عن الشمس والرياح تقول: "اختلفت الشمس والرياح، هذه تقول إنها أقوى وأفعل وأشد بأساً، وتلك تزعم هذه الصفات لنفسها دون الأخرى وأخيراً قالت الرياح للشمس: أترين هذا العجوز المتدثر بمعطفه ؟ أتحداك أن تجعليه يخلع معطفه بأسرع مما أستطيع!"

"فقبلت الشمس التحدي، وطلبت من الرياح الدليل وأسرعت الشمس فاختبأت وراء غمامة ثقيلة، بينما زمجرت الرياح وراحت تصول وتجول، ولكنها كلما ازدادت عصفاً كلما أحكم الرجل معطفه حول جسده، وشد أطرافه إليه. . فلما يئست الرياح سلمت بإخفاقها، وابتسمت في دعة ورفق للعجوز، فسرعان ما تخلص من معطفه"! "وعندئذ قالت الشمس للرياح: إن للرفق أو اللين قوة تفوق ما للغضب والعنف!"

وعندما كنت غلاماً مغرماً بالقصص والأساطير، كانت صحف "بوسطن" تغص بإعلانات أدعياء الطب الذين يزعمون المقدرة على معالجة الأمراض المستعصية، وهم في الحقيقة يبغون أن يسلبوا الناس أموالهم! وكانت طريقتهم في "العلاج" قائمة على استبقاء ضحاياهم في خوف مستمر من تطورات أمراضهم، ولا يعطونهم علاجاً على الإطلاق. وقد تسبب هؤلاء المحتالون، وبخاصة منهم من تخصصوا في إجهاض الحوامل، في موت الكثيرين ممن أوقعتهم سوء الطالع بين براثنهم. . ولكن ما نالوه من عقاب كان ضئيلاً هيناً بالقياس إلى شناعة جرمهم.

وضج أهالي بوسطن من هذه الحال، ونهض الوعاظ يصبون لعناتهم على الجرائد التي تسمح بنشر إعلانات هؤلاء المحتالين، وابتهلوا إلى العناية الإلهية أن ترحم الناس الأهلين من شرور هؤلاء الأفاكين. كما ساهمت المنظمات

الاجتماعية، ونوادي النساء وجمعيات الشبان في صب اللعنات بدورها، ولكن دون طائل!

وكـان الدكـتور "ب" حـينذاك – وقد أصبح فيما بعد أحد تلاميذي – رئيساً "للجـنة المـواطن الجـيد" في "اتحـاد بوسـطن المـسيحي للمساعي المشكورة"، وقد سـاهمت لجنـته في محاربـة هـؤلاء الأدعـياء، ولكنها منيت بالخيبة والإخفاق، ولاح كأن الحرب في سبيل القضاء على هؤلاء المجرمين المتنكرين في مسوح الأطباء لا أمل فـيها ولا رجـاء. ثـم حـدث أن حـاول الدكتور "ب" شيئاً لم يخطر ببال أحد من أهالـي "بوسطن" ولم يجر به أحد من قبل: حاول أن يستخدم الرفق واللين. حاول أن يجعل ناشري الجرائد يريدون – من تلقاء أنفسهم إيقاف تلك الإعلانات.

قـام الدكتور "ب" إلى مكتبه وكتب إلى ناشر جريدة "بوسطن هيرالد" رسالة أبـدى فـيها إعجابـه بالجـريدة، وامـتدح مـا تـتضمنه مـن أخبار ومقالات ووصف الجـريدة بأنهـا ألـيق الجرائد بالعائلات الكريمة، ثم استطرد "ب" يقول: "على أن صـديقاً لـي لـه ابنة شابة. حدثني يوماً فقال: إن ابنته قرأت إعلاناً في جريدتكم عن أحـد محترفي الإجهاض، فسألته، في براءة عن معاني ما ورد في الإعلان من عبارات وألفـاظ، والحـق إن صـديقي تلعثم، ولم يدر بم يجيب!.. ..إن جريدتكم، يا سيدي، تـدخل أحسن البيوت في "بوسطن" وإذا كان مثل هذا الذي حدثتكم به حدث في بـيت صـديق لي، أفليس من المحتمل أن يحدث في بيوت أخرى؟ ولو كانت لك ابنة شابة، فهل يسرك أن تقرأ هذه الإعلانات؟ وإذا قرأتها وسألتك عنها، فهل تفسر لها مـا ورد فـيها؟.. ..لكـم يؤسـفني، يا سيدي، أن يكون بجريدتكم – التي بلغت حد الكمـال مـن كـل ناحية – هذا النقص الوحيد الذي يحدو ببعض الآباء على الفزع عـندما يـرون بـناتهم يلـتقطونها قـراءتها ! ألـيس مـن المحـتمل أن آلافاً من قرائكم يشعرون ن تجاه هذا الموضوع، مثلما أشعر، ويشعر صديقي؟"

وبعد يومين تلقى الدكتور "ب" رسالة من جريدة "بوسطن هيرالد" رداً على خطابه ؛ وقد احتفظ الدكتور بهذا الخطاب مدى ثلث قرن من الزمان وها هو ذا أمامي وأنا أكتب هذا، وهو مؤرخ في ١٣ أكتوبر عام ١٩٠٤:

الدكتور ا. هـ. ب.

بوسطن، ماساشوستس.

سيدي العزيز

" إنني مدين لك بالشكر على خطابك المؤرخ في ١١ الجاري لأنه أعانني أخيراً على حسم أمر طالما قلبت أوجه النظر فيه منذ أن عُهِد إليَّ بأمر التحرير. فابتداء من يوم الإثنين المقبل، ستظهر جريدة "بوسطن هيرالد" وقد خلت تماماً من كل الإعلانات التي يؤاخذ عليها. وسوف تتلاشى إعلانات أدعياء الطب، نهائياً".

تذكَّر دائما ما قاله لنكولن: "نقطة عسل واحدة تصيد من الذباب أكثر مما يصيد برميل علقم".

فإذا أردت إقناع بوجهة نظرك.. ..اتبع القاعدة الرابعة:

استعن بالرفق واللين ودع الغضب والعنف.

الفصل الخامس

سر سقراط!

عندما تناقش أحداً، لا تبدأ بالأشياء التي تختلف وإياه عليها بل ابدأ بتأكيد الأشياء التي تتفق معه عليها، واستمر في تأكيدها – إن استطعت – فإنكما، عندئذ، تسعيان إلى غرض واحد، والخلاف الوحيد بينكما إنما هو على الوسيلة لا الهدف! دع الرجل الأخر يظل يقول: "نعم" في مبدأ الأمر، وقِف ما أمكنك– وبين قوله: "لا"!

يقول الأستاذ "أوفر ستريت" في كتابه "التأثير في الطبيعة الإنسانية": "إن "كلمة "لا" عقبة كؤود يصعب التغلب ليها، فمتى قال أحد "لا" أوجبت عليه كبرياؤه أن يظل مناصراً لنفسه. وقد يحس فيما بعد أن "لا" لم تكن في موضعها، ولكن كبرياءه تكون قد وضعت موضع الاعتبار، وعندئذ يتعذر عليه النكوص على عقبي، ومن ثم كان الأرجح أن تبدأ شخصاً الحديث مولياً اهتمامك للناحية الإيجابية، ومتجاهلاً الناحية السلبية تماماً. فالمتحدث اللبق، هو من يحصل في مبدأ الأمر على أكبر عدد من الإجابات بنعم، فهو عندئذ يوجه ذهن الرجل وجهة إيجابية يصعب عليه التخلي عنها، تماماً كما توجه كرة "البلياردو" وجهها في أي اتجاه شئت يصعب عليك بعدئذ أن تحيد بها عنه. ومتى قال إنسان: "لا" فهو قد فعل أكثر من مجرد التفوه بكلمة مكونة من حرفين: "إن كيانه جميعاً – أجهزته الغددية، والعصبية، والعضلية – تتحفز لتناصره في اتجاهه إلى الرفض، أو بمعنى آخر؛ يحول الجهاز العصبي العضلي عندئذ بين الرجل، وبين التقهقر، في حين أنه لو

قـال "نعـم" لم يكلفه ذلك أي نشاط جسماني بل يتخذ الكيان كله، عندئذ، وجهة الاستطراد، والمضي قدما ومن هنا استرد ما استطعت من "نعم" عسى أن تفلح في استبقاء كيان محدثك متجها إلى الهدف الأخير"!

*****.

وقـد مكنت خطة "نعم" تلميذي السيد "جيمس ايبرسون" الموظف بمصرف "جرينتش" بنيويورك من الاحتفاظ بعميل أوشك المصرف أن يفقده.

يقـول الـسيد ايبرسـون: "أتـى هذا العميل ليفتح حساباً في المصرف، فأعطيته "الاسـتمارة" المعـتادة لـيملأ خاناتهـا فأجاب عن بعض الأسئلة راضياً ورفض أن يجيب على بعضها الآخر، وأصر على الرفض. وقبل أن أدرس العلاقات الإنسانية، كـنت علـى الأرجـح سـأقول لهـذا الـزبون: "إذا لم تقـدم للمـصرف هذه البيانات فـسوف يـرفض أن يفـتح لـك حـساباً". وطبيعـي أن مثل هذا القول كان يشعرني بالـزهو والارتـياح، فقـد أريـت الرجل، عندئذ، أنني أمثل هذا المصرف وأن قوانين المـصرف ونظمـه لا يمكـن خـرقها، لكـن المؤكد أن مثل هذا الموقف لن يقابل من جانبه بالارتياح والسرور!"

"وبالتالـي صـممت علـى الـتعقل والتدبـر، وقـررت ألا أشـير إلى مـا يـريده المـصرف، بـل مـا يـريده الـزبون؛ وفـضلاً عـن هـذا انتويت أن أدع العميل يجيب "بـنعم" مـنذ الـبداية، فوافته على رأيه، وأخبرته أن المعلومات التي رفض إعطاءها بالغـة الأهمـية ثم قلت له: افترض أن لك رصيدا في هذا المصرف، فلو حدث لك حـادث – لا قـدر الله – أفـلا تـريد أن يحـوله المـصرف إلى صـاحب الحـق فيه من ذويـك؟! فقال الرجل: نعم، طبعاً. أفلا تراها إذن، فكرة صائبة أن تعهد إلينا باسم هـذا الـذي تـؤول إلـيه أمـوالك؟ فلما أدرك الرجل من وراء أسئلتي أننا نبغي هذه

المعلومات لمصلحته هو؛ انطلق من نفسه يزودني بكل البيانات عن نفسه بل زاد على ذلك فافتتح حساباً – تلبية لاقتراح قدمته له – باسم والدته بوصفها وارثته، وأجاب عن كل سؤال بشأنها أيضاً! وهكذا وجدت أنني باستدراجه إلى الإجابة بـ "نعم" وسعني أن أنسيه وجه الخلاف الذي بيننا. وأن أحصل على البيانات التي أريدها دون أن يجد في ذلك حرجا".

*****

قال "جوزيف أليسون" وسيط شركة "وستنجهاوس" للمنتجات الكهربائية: "كان في بلدتنا عميل تتلهف شركتنا على معاملته. وبعد ١٣ عاماً من المحاولات المتكررة، والمساعي الدائبة، أفلحنا في أن نبيعه شيئاً من منتجاتنا. لكنني إن زرته بعد هذه الصفقة بقليل حتى فاجأني بقوله: إنني لن اشتري منكم شيئاً ما حييت!"

– لماذا؟

– لأن محركاتكم شديدة الحرارة لا أستطيع حتى أن ألمسها بيدي أثناء اشتغالها!

وأدركت أن الجدال لن يجديني فتيلاً، فرأيت أن أطبق مبدأ الإجابة بنعم قلت له:

– إذا كان ما تقوله صحيحاً، يا سيد سميث، فلا ينبغي لك أن تشتري منا شيئاً بعد اليوم. إن من حقك أن تحصل على محركات لا تزيد درجة حرارتها عن المعدل الذي حدده اتحاد المنتجات الكهربائية الوطني أليس كذلك؟

– نعم. .

– لقد قرر "اتحاد المنتجات الكهربائية الوطني" ألا تزيد درجة حرارة المحرك

علـى ٧٢ درجـة "فهرنهيت" فوق درجة حرارة الغرفة التي يدار فيها المحرك. أليس كذلك؟

- نعم. . ولكن محركاتكم تزيد عن ذلك بكثير! ولم أجادله، بل سألته:

- كم درجة حرارة الغرفة؟

- ٧٥ درجة "فهرنيت" على وجه التقريب. .

- حسن، إذا كانت درجة، حرارة الغرفة هي ٧٥ درجة، وأضيفت إليها ٧٢ درجة أخرى، لأصبح المجموع ١٤٧ درجة "فهرنيت". أفلا تلسع يدك إن أنت وضعتها في ماء درجة حرارته ١٤٧ درجة فهرنيت؟

- نعم. .

وعندئذ قلت مقترحاً:

- أفلا يحسن بك إذن أن تبعد يديك عن المحرك أثناء دورانه؟

- أفلا يحسن بك إذن أن تبعد يديك عن المحرك أثناء دورانه؟

فقال أخيراً: أظن انك على صواب !

"وقبل أن أنصرف في ذلك اليوم، طلب شراء ما قيمته ٣٥,٠٠٠ دولار من الآلات!"

*****

كان سقراط عبقريا رغم أنه كان يمشي حافي القدمين ورغم أنه تزوج من فتاة في التاسعة عشرة من عمرها عندما كان هو رجلاً أصلع، دميم الخلقة في الأربعين من عمره. ذلك لأنه فعل شيئاً لم يستطع أحد من قبله أن يفعله: لقد غيَّر اتجاه

التفكير الإنساني جميعاً!

وما زال سقراط، بعد انقضاء ٢٣ قرناً على وفاته يعد من أحكم الفلاسفة، وأبرع المناطقة الذي عرفهم هذا العالم المشاكس العنيد! فماذا كانت طريقته في الإقناع؟ هل كان يقول للناس إنهم مخطئون؟ كلا! ليس سقراط من يفعل هذا! بل كان يسأل أسئلة لا يملك مجادلة إلا الإجابة عنها بنعم! ويظل سقراط يكسب الجواب تلو الجواب حتى ينظر مناظره، آخر الأمر، فيرى أنه انتهى إلى مبدأ كان ينكره منذ دقائق خلت!

ففي المرة التالية، عندما تحاول إقناع شخص لا تقل له إنه مخطئ، بل اذكر سقراط حافي القدمين واسأل محدثك أسئلة تحصل من ورائها على الإجابة بنعم!

وللصينيين مثل يزخر بالحكمة المأثورة عن الشرق العريق: "من يمشي هوناً يمشي دهراً"، قال الصينيون هذا المثل بعد أن لبثوا ٥ آلاف سنة يدرسون الطبيعة البشرية!

فإذا أردت إقناع الناس بوجهة نظرك.. ..اتبع القاعدة الخامسة:

اسأل أسئلة تحصل من ورائها على الإجابة بنعم.

الفصل السادس
صمام الأمان في حل المشكلات

معظم الناس يظنون أن خير طريقة لإقناع محدثيهم بوجهات نظرهم هي أن يمسكوا دفة الحديث! والمشتغلون بالبيع والتجارة أكثر الناس وقوعا في هذا الخطأ. لكن الأحكم والأرشد أن تدع الشخص الأخر يتولى معظم الحديث، استدرجه إلى الحديث بالأسئلة ودعه يكشف عما في نفسه. وقد يروق لك أن تقاطعه وتعترض استرساله. ولكن لا تفعل ما دامت في حديثه بقية! بل أنصت إليه بصبر، ووعي متيقظ، وشجِّعه على إبداء آرائه بحرية تامة.

فهل تجدي هذه الطريقة في ميادين الأعمال؟

هذه قصة رجل "اضطر" إلى محاولتها: منذ بضعة أعوام، كانت شركة سيارات كبرى تفاوض بعض المصانع لعقد صفقة ضخمة مع أفضل هذه المصانع لتزويدها بآلات. وبعثت المصانع نماذج من منتجاتها حيث عرضها المشرفون عليها، ثم أرسلوا إلى كل منها يطلبون منه إيفاد مندوب، في يوم محدد، على أن يستعد كل مندوب لإبداء نقط الجودة في مصنوعات مصنعه، تمهيدا لإبرام العقد مع المصنع الذي يقع عليه الاختيار. وذهب "ج. ب. ر" مندوباً عن أحد هذه المصانع وكان في ذلك اليوم مصاباً بالتهاب شديد في حنجرته، قال سيد "ر" وهو يروي القصة أمام طلبتي:

"عندما أتى دوري لحديث أمام المؤتمر وجدت نفسي وجهاً لوجه أمام مهندس الشركة ووكيل قسم المشتروات، ومدير المبيعات، ورئيس الشركة، وكانوا

جميعاً جلوساً حول المائدة، فكتبت على قطعة من الورق ما يلي: يا حضرات السادة: "لست أقدر على الكلام"، فقال الرئيس بعد أن أطلع على الورقة: "حسناً، سأتكلم أنا نيابة عنك". ثم نهض يعرض النماذج التي أحضرتها، وامتدح نقط الجودة فيها. ودارت المناقشة حول مميزاتها، ولما كان الرئيس يتكلم نيابة عني، فقد التزم، بطبيعة الحال جانبي خلال المناقشة التي اشتركت فيها ببضع ابتسامات وجملة إشارات! وكانت نتيجة هذه المنافسة الغريبة أن حصلت على العقد الذي كان ينص على إيجار ما يملأ مساحة مليون ياردة مربعة من العدد والآلات يقدر ثمنها بمبلغ ١٦٠٠٠ دولارا!.. ..وأنني لموقن أنني كنت أفقد العقد لو لم أفقد صوتي!.. ..فقد اكتشفت بالمصادفة البحتة كيف يجدي أن تدع الشخص الآخر يتولى الكلام وحده!".

*****

وقد توصل "جوزيف. و. ب"، بشركة فيلادلفيا الكهربائية، إلى هذا الاكتشاف نفسه، كان يقوم برحلة تفتيشية فسأل ممثل الإقليم وهما يمران ببيت قروي أنيق: "لماذا لا يستخدم هؤلاء القوم الكهرباء!" فقال ممثل الإقليم في استنكار: "إنهم متعصبون ضد شركة الكهرباء! وطالما حاولت الشركة إقناعهم، ولكن بلا جدوى!" ولكن "وب" قرر أن يحاول بنفسه. وطرق باب المنزل القروي فانفرجت منه شقة ضيقة أطلت منها ربة البيت، وكانت تدعى "السيدة دركنبورد".

قال "سيد وب" وهو يروي هذه القصة: "فلما أدركت ربة البيت أنني ممثل شركة الكهرباء، أغلقت في وجوهنا الباب بعنف". ولكنني طرقته مرة أخرى، ففتحت الباب، ولكنها انطلقت تبدي رأيها الصريح في الشركة التي أمثلها! فقلت،

بعد أن هدأت ثائرتها: "آسف لإزعاجك يا السيدة دركنبورد، ولكني ما أردت سوى أن اشتري منك بعض البيض"!

ففتحت الباب أكثر من ذي قبل، ولاح الشك على قسمات وجهها، فاستطردت أقول: "لقد لاحظت أن دجاجك من نوع "الدومينيك" وأود أن اشتري "دستة" من بيضه الطازج"، فسألتني في دهشة: كيف عرفت أن دجاجي من نوع "الدومينيك"؟، "إنني أربي الدجاج بدوري، ولكني، والحق يقال، لم أر مثل دجاجك هذا". فسألتني وهي ما تزال علي ريبتها: "ولماذا لا تأكل بيض دجاجك"؟ "لأن دجاجي من نوع "الليجورن"، وأنت بلا شك طاهية ماهرة، تعرفين الفارق بين بيض النوعين".

ولم تلبث السيدة دركنبورد أن خرجت إلينا، بعد أن زال عنها الشك، واتخذت منا موقفاً ودياً. ولفت نظري أن البيت مزود بمصنع لمنتجات الألبان فقلت لها: إني أراهن يا السيدة دركنبورد أنك تكسبين من دجاجك هذا أكثر مما يكسب زوجك من بيع منتجات الألبان! وبالله! كم طربت! لقد وافقتني على رأيي، وصارحتني بأن زوجها العجوز لا يريد أن يسلم بهذا.!

ثم دعتنا إلى فناء الدار لنشاهد بيت الدجاج، وإبان جولتنا اقترحت عليها أصنافاً معينة لإطعام الدجاج، ودرجة محددة تتوخاها في بيت الدجاج، وسرعان ما كنا نقتل الوقت في حديث ودي طلي. وأخيراً أشارت هي إلى أن بعض جيرانها أدخلوا الكهرباء إلى منازلهم وهم راضون مغتبطون، ثم سألتني رأيي الصريح في جدوى الكهرباء بالنسبة لها. ولم يمض أسبوعان حتى كان دجاج "السيدة دركنبورد" يمرح في ضوء الكهرباء الساطع"!

ولكنني – وهنا بيت القصيد – ما كنت لأبيع الكهرباء لهذه القروية لو لم

أستدرجها في مبدأ الأمر إلى الحديث عن نفسها، وحياتها، وما يهمها".

*****

نشر يوماً، رجل أعمال في الصفحة المالية بجريدة "نيويورك هيرالد تربيون" إعلاناً يطلب "رجلاً ذا خبرة واسعة ومقدرة فذة"!، فتقدم "تشارلس جوبيليس" وبعد بضعة أيام دعي لمقابلة صاحب العمل. واستعداداً لهذه المقابلة، قضي "تشارلس جوبيليس" ساعات عدة في "وول ستريت" (حي الأعمال في نيويورك) يجمع كل ما يمكنه جمعه من المعلومات عن صاحب العمل وعن عمله.

وخلال المقابلة قال جوبيليس: "كم يشرفني أن أكون في خدمة شركة كشركتكم، لها هذا السجل الحافل من الكفاح! إنني اعرف أنكم بدأتم العمل منذ ٢٨ عاماً وليس لكم أكثر من غرفة واحدة، وكاتب للاختزال".

نعم! إن كل رجل ناجح يجب أن يستعيد ذكريات كفاحه الأول، ولم يكن هذا الرجل استثناء من القاعدة، فراح يتكلم طويلاً عن جهاده، وكيف بدأ العمل برأس مال ٤٠٠ دولار، وروي كيف حارب الخيبة، وقاتل اليأس، ودأب على العمل حتى في أياد الآحاد، وأيام العطلة ما بين ١٢ ساعة، و١٦ ساعة يوميا، وكيف انه نجح أخيراً رغم كل العقبات التي صادفها، وأصبح اليوم قبلة أنظار رجال "وول ستريت" يسألونه النصح والإرشاد كلما حزبهم أمر!! كان فخوراً سأل جوبيليس باختصار عن خبرته، ثم استدعى أحد معاونيه وقال له: "أحسب أن هذا هو الرجل الذي أبحث عنه!"

لقد تحمَّل جوبيليس مشقة جمع المعلومات عن رئيسه القادم، وأظهر شغفاً به وبحياته، وحثه أن يتولى معظم الكلام فأعطى بهذا فكرة عن نفسه باقية الأثر!

والحقيقة إن الناس يفضلون الحديث عن أنفسهم وأعمالهم على الإنصات

إلينا ونحن نفاخر بأعمالنا أو نباهي بأنفسنا!

قال "لاروشفوكو"(١) الفيلسوف الفرنسي: "إذا أردت خلق الأعداء فتميز على أصدقائك، وإذا أردت كسب الأصدقاء فدع أصدقائك يتميزون عليك!". فأصدقاؤك عندما يتميزون علينا يحسون بالأهمية والاعتبار، وعندما نتميز نحن عليهم يحسون بالنقص، فيثير فيهم هذا الحسد والغيرة!

وللألمان حكمة تقول: "إن أعظم السرور هو ذلك الذي يطغى علينا حين يحل سوء الطالع بمن نحسدهم من الناس!".

نعم: لا تستبعد أن يسعد بعض أصدقائك إذا أخذت المشكلات بخناقك أو ألمت بك الأزمات. فطامن قليلاً من كبريائك، وتواضع، ولا تستنكف أن تدع أصدقاءك يعلون عليك!.

كان "أرفن كوب" كاتباً ذائع الصيت، وقد سأله أحد المحامين ذات مرة وهو في منصة الشهود "أعرف يا سيد كوب أنك واحد من أشهر الكتاب في أمريكا، فهل هذا صحيح؟" فأجاب كوب: "ربما كنت سعيد الحظ أكثر مما ينبغي!".

ولعل مما يدعوك إلى التواضع أننا - حقيقة – لا نساوي شيئاً مذكوراً. فأنا وأنت سنصبح مجرد ذكرى بعد قرن على أحسن الفروض! فلا تضع بهجة الحياة في أسماع الناس قصص بطولتك فتخلق منهم بذلك حساداً وأعداء، بل شجعهم على أن يتكلموا هم، فتكسب بذلك ودهم وصداقتهم.

---

(١) الدوق فرانسوا لاروشفوكو (١٦١٣ – ١٦٨٠): كاتب فرنسي. تقوم شهرته على كتابه: "خواطر وحكم أخلاقية" (١٦٦٥). (نقلا عن: معجم أعلام المورد – موسوعة تراجم لأشهر الأعلام العرب والأجانب القدامى والمحدثين مستقاة من "موسوعة المورد" – تأليف منير البعلبكي – إعداد: الدكتور رمزي البعلبكي – دار العلم للملايين – بيروت – الطبعة الأولى ١٩٩٢ – صفحة ٣٨٣ – باختصار).

ثم أتعرف ما الذي يحول بينك وبين أن تصبح أبلها؟ نقطة لا تساوي أكثر من قطرة يود، تستنزف من غدتك الدرقية! فإذا أمكن طبيب أن يفتح غدتك الدرقية ويستخرج منها نقطة واحدة من اليود انقلبت أبلها! وليس هذا – في تقديري – الشيء الذي تستطيع أن تفخر به!

فإذا أردت إقناع الناس بوجهة نظرك.. ..اتبع القاعدة السادسة:

دع الرجل الآخر يتولى دفة الحديث.

الفصل السابع
كيف تستثير روح التعاون

هل تعتز بالآراء التي تتوصل إليها بنفسك أكثر مما تعتز بتلك التي تُقدَّم إليك على طبق من ذهب؟ فإذا كان الأمر كذلك، فلماذا تحاول أن تجبر شخصا آخر على تجرُّع آرائك مرغما؟ أليس من الأحكم أن تسوق له اقتراحات مجردة، وأن تدعه يتوصل إلى الرأي من تلقاء نفسه؟

السيد "أدولف سلتز"، من فيلادلفيا، وجد نفسه يوما، مضطراً لبث الحماسة في جماعة من عماله أوشك اليأس أن يقتل نشاطهم، فقعد لهم اجتماعاً وسألهم أن يصارحوه بكل ما يريدون منه أن يحققه لهم، وكان يكتب كل بند يطلبونه على سبورة، فلما انتهوا قال لهم: "حسناً، سأجيبكم إلى هذه المطالب جميعاً. الآن أريد منكم أن تخبروني ما عسى أن أنتظر منكم مقابل هذا؟" وجاءته الإجابات سريعة حاضرة: الأمانة، والإخلاص، والحماسة في العمل، وروح التفاؤل، والتعاون المثمر، و٨ ساعات عمل يوميا، بل تطوَّع رجل بأن يعمل ١٤ ساعة يوميا!

وفض الاجتماع بعد أن أشرق العمال بروح الأمل، وامتلأوا حماسة ونشاطاً، وكانت النتيجة زيادة الإنتاج بشكل ملموس!

قال لي السيد يلتز بعد أن روي هذه القصة: "لقد عقدت مع العمال صفقة أدبية، فطالما أنا قائم على تنفيذ نصيبي من الصفقة، فهم كذلك قائمون بنصيبهم! أما مشاورتهم فيما يتمنون فكانت الصيحة التي استنهضتهم إلى العمل في قوة ونشاط".

وعندما كان "ثيودور روزفلت" محافظاً لنيويورك، صنع شيئاً يكاد يعد من المعجزات؛ ذلك أنه ظل على وفاق مع رؤساء حزبه، وأمكنه مع ذلك إجراء إصلاحات كان الحزب يعارضها أشد المعارضة! فكيف أمكنه ذلك؟

كان إذا خلت وظيفة هامة دعا رؤساء حزبه ليدلوا باقتراحاتهم فيمن يشغلها، يقول روزفلت: "قد يقترحون في مبدأ الأمر رجلاً، من أشياع الحزب لا يتمتع بالقبول، فأقول لهم إن تعيين مثل هذا الرجل ليس من الكياسة في شيء ما دام الجمهور لن يرضى عنه. . وعندئذ يقترحون رجلاً أخر إن لم يكن ثمة ما يؤخذ عليه، فهو ليس أصلح الناس للمنصب فأقول لهم إن الرجل لن يحقق ما يرجوه منه ويكون مرشحهم الثالث "رجلاً مناسباً" ولكنه ليس أنسب الناس. فأسألهم في لباقة أن يحاولوا مرة أخرى، وأقبل في الحال مرشحهم الرابع. . ذلك لأنهم يرشحون في المرة الرابعة الرجل الذي اختاره أنا، وعندئذ أعبر لهم عن امتناني لمساعدتهم، وأعين الرجل في المنصب، وأعزو إليهم الفضل كل الفضل في اختيار الرجل المناسب"!

فهل رأيت إلى أي حد كان روزفلت يذهب في سبيل مشاورة "الشخص الآخر" وإظهار الاحترام لنصحه؟ لقد كان يملأ منصباً هاماً برجل يختاره هو، ولكنه كان يشعر رؤساءه بأنهم أصحاب الفضل، وأن الفكرة فكرتهم!

*****

وقد استخدم تاجر سيارات في "لونج أيلاند" هذه الخطة نفسها لبيع إحدى سياراته لرجل اسكتلندي. عرض هذا التاجر على زبونه الاسكتلندي سيارة بعد أخرى، وفي كل مرة كان المشتري يجد في السيارة عيباً! وفي هذه الأثناء، عرض التاجر – وهو طالب في معهدي – الأمر على زملائه في الفصل طالباً منهم العون،

فنصحناه ألا يبيع للرجل بل يدع الزبون يشتري من تلقاء نفسه! قلنا له: "بدلاً من أن تخبر الرجل ماذا يفعل دعه يخبرك بما يريد، دعه يحس أن الفكرة فكرته"!. .

وجرب تاجر السيارات هذه الخطة. . فبعد ذلك ببضعة أيام أراد زبون أخر لديه أن يستبدل بسيارته المستعملة سيارة جديدة، وفورا، أدرك التاجر أن هذه السيارة المستعملة تتوفر فيها الشروط التي يطلبها الاسكتلندي، فتناول سماعة التليفون ورجاه أن يتفضل بالحضور ليسأله النصح في أمر ما.

*****

وعندما حضر الاسكتلندي قال له التاجر: "لقد توسمت فيك خبرة دقيقة بنقط الجودة في السيارة، فهلا تفضلت وألقيت نظرة على هذه السيارة وجربتها، وأخبرتني كم ينبغي لي أن أتقاضى ثمناً لها؟" وسرعان ما ارتسمت على شفتي الرجل ابتسامة عريضة ألم يسأله التاجر النصح، معترفا بمواهبه وخبرته؟!

وقاد الرجل السيارة في طريق ذهاباً وإياباً، ثم قال للتاجر: "لا يجوز أن تحصل على أقل من ٣٠٠ دولار ثمناً لهذه السيارة"، فقال له التاجر: "أأنت مستعداً لشرائها بهذا الثمن!" طبعاً! أليست هذه فكرته!؟ وتمت الصفقة!

كان الكولونيل "إدوارد هاوس" يتمتع بنفوذ عظيم في الشئون الداخلية والدولية معاً في عهد رياسة "ودرو ولسن"، فكان الرئيس يعتمد على نصحه أكثر مما يعتمد على أعضاء حكومته، فما الخطة التي كان الكولونيل يتبعها للتأثير في الرئيس؟ من حسن الحظ أننا نعرف هذه الخطة فقد أفضى بها "هاوس" نفسه لصديقه "آرثر هدون سميث" الذي نشرها في جريدة "ستر داي إيفننج بوست".

قال هاوس: "بعد أن عرفت الرئيس عن قرب، أدركت أن أحسن الطرق لتقريب فكرة إلى ذهنه هي أن أشير على هذه الفكرة بصورة عابرة، على أن

أصوغها بحيث تلفت نظره وبحيث تستدرجه إلى التفكير فيها وكأنها من أفكاره هو! وقد وقفت على هذه الحقيقة عن طريق المصادفة أول الأمر. كنت أزور الرئيس في البيت، فنصحته صراحة باستخدام سياسة معينة، ولكنه لم يرض عنها. ثم بعد بضعة أيام، وبينما نحن نتناول العشاء، دهشت إذ رأيته يردد اقتراحي السابق كما لو كان هو من ابتكره!".

فهل قاطعه "هاوس" قائلا: "هذه ليست فكرتك، إنها فكرتي؟" كلا! بل كان أكثر كياسة من هذا، فلم يكن يعنيه إلى أيهما ينسب الفضل بقدر اهتمامه بأن تنفذ فكرته، بل إنه فعل أكثر من هذا".

فقد عزا إلى ولسون جهراً فضل ابتداع هذه الفكرة النيرة!

فتذكّر أن الناس الذين تلتقيهم مثل ودرو ولسون، كما أن شخصا ما استخدم معي هذه الخطة نفسها، وحصل على ما كان يريد!

كنت أنوي القيام برحلة نهرية للصيد في "نيويورك" فكتبت إلى مكتب رحلات ليمدني بما أريد من المعلومات. ويبدو أن اسمي وعنواني قد وضعا في قائمة عامة أرسلت لمن يهمهم الأمر، إذ سرعان ما أنهال على عدد عديد من الخطابات والمنشورات، والمطبوعات عن المعسكرات حتى تملكتني الحيرة ولم أدر أيها اختار. . ثم فعل أحد أصحاب المعسكرات شيئاً بارعاً: أرسل إلى قائمة بأسماء وارقام وتليفونات عدد من أهالي نيويورك الذي قام بخدمتهم وشهدوا له بالكفاية والخبرة، ودعاني إلى الاتصال بهم حتى أقف بنفسي على نوع الخدمة التي يوفرها لزبائنه.

ووجدت أنني أعرف واحداً ممن وردت أسماؤهم في القائمة، ولما اتصلت به تليفونياً، اثنى على الرجل أشد الثناء، فسرعان ما أبرقت له أنبئه بموعد وصولي!

كـان الإدلاء الآخـرون يحاولون أن يبيعوني خدماتهم كرهاً، لكن هذا الرجل حفزني إلى أن "اشترى" من تلقاء نفسي، ففاز عليهم.

فإذا أردت إقناع الناس بوجهة نظرك.. .. اتبع القاعدة السابعة:

دع الشخص الآخر يحس أن الفكرة فكرته.

الفصل الثامن
عبارة تأتي لك بالعجائب

قد يكون الشخص الأخر مخطئاً.. ..لكنه لن يسلم بخطئه أبداً. فلا تلمه. إن أي أحمق يمكنه أن يلوم، ولكن حاول أن تفهمه، واستعن عليه بالصبر الجميل. وسوف تجد أن هناك سبب خفي عليك دفع الرجل لأن يفكر على النحو الذي فكر به، أو يتصرف كما يتصرف، فإذا عرفت هذا السبب، ألقيت بين يديك مفتاح شخصيته جميعاً. حاول مخلصاً أن تضع نفسك مكانه. قل لنفسك: "كيف أحس وكيف أتصرف لو أنني كنت مكانه؟ "[١].

وعندئذٍ سترى أنك وفرت على نفسك وقتاً طويلاً وعناء شديداً! فضلاً عن أنك ستكتسب خبرة بفن معاملة الناس. يقول "كينيث جودي" في كتابه: "كيف تحوّل الناس إلى ذهب": "تمهَّل لحظة وقارن بين اهتمامك الشديد بشئونك الخاصة واهتمامك السطحي بشئون غيرك من الناس، واعلم عندئذ، أن أي إنسان في الوجود يحس تماماً مثلما تحس. فإذا أدركت هذا، فقد بلغت في فن العلاقات الإنسانية مكانا متقدما، ذلك أن النجاح في معاملة الناس يعتمد على فهم مقرون بالتعاطف لوجهة نظرهم".

وقد اكتسبت أنا أكثر خبرتي بطبائع البشر أثناء تجوُّلي بقصد النزهة في حديقة بجوار منزلي. وأنا أحب شجر البلوط حباً جماً، لذا أحزنني أن أرى هذه الأشجار

---

(١) قبل سنوات كان هناك برنامج إذاعي مصري شهير جدا يستوحي هذه الفكرة، كان يقدم في الإذاعة المصرية، واسمه: "ماذا تفعل لو كنت مكاني؟"، وكان يعده ويقدمه الإعلامي المعروف ضياء الدين بيبرس.

تقتلها الحرائق، التي لم تكن نتيجة إهمال المدخنين، بل كان معظمها ناشئاً عن أولئك الصبيان الذين يذهبون إلى الحدائق ليتشبهوا بأجدادهم الأولين ويطهوا طعامهم على نار يوقودنها تحت جذوع الأشجار!

وكانت هناك لافتة تنذر كل من يشعل ناراً بالحبس أو الغرامة، ولكنها وضعت في مكان من الحديقة غير مطروق، وقليل من الرواد من وقع بصره عليها! وكان أحد رجال البوليس الراكبين موكلاً بالإشراف على هذه الحديقة، لكنه لم يكن يتشدد في أداء واجبه حيال هؤلاء الصبية، فاستمرت الحرائق تتكرر موسماً بعد موسم!

وذات مرة هرعت إلى الشرطي وقلت له إن النار تنتشر بسرعة في أرجاء الحديقة، وطلبت إليه أن يستدعى رجال المطافئ، ولكنه أجابني في برود بأن هذا ليس من اختصاصه ما دامت النار لم تشب في منطقة مسئوليته! واستولى عليَّ اليأس في نفسي، وقررت بعدها العمل كما لو كنت "لجنة" موكلة بحماية مصالح الناس!

والحق إنني لم استطلع وجهة نظر الصبيان في مبدأ الأمر، فكنت إذا رأيت ناراً مشتعلة أسرعت إلى مصدرها، ونهرت الصبية وأنذرتهم بإبلاغ البوليس إن هم لم يطفئوا النيران! لم أكن أزيد على أن ألقى بالحمل الذي يثقل كاهلي دون اعتبار لوجهة نظرهم! وماذا كانت النتيجة؟ كان الصبية يطيعون والعناد باد في وجوههم، ومن المحتمل أنهم كانوا يعودون إلى إشعال النار بعد انصرافي، ويتمنون لو أنها أتت على الحديقة بأكملها!

وبمرور السنين اكتسبت بعض الخبرة بالطابع الإنسانية، وبعض الرغبة في رؤية الأشياء من وجهة نظر الشخص الأخر. وعندئذ انصرفت عن إصدار الأوامر، وكنت بدلاً من هذا أذهب إلى الصبية وأنا ممتط جوادي، وأقول لهم شيئاً كهذا:

"لعلكم تستمتعون بوقت طيب يا شباب، ماذا تطهون للغداء؟. . لقد كنت – وأنا في مثل سنكم، شغوفاً بإشعال النار مثلكم تحت جذوع الأشجار لأطهو طعامي، وما زلت أحن إلى ذلك، ولكن. . أتدرون أن في إشعال النار خطراً يهدد هذه الحديقة الجميلة بالدمار؟ أنا أعلم أنكم لا تنوون شراً، ولكن ثمة صبية غيركم يأتون إلى هنا ويشعلون النار ثم لا يطفئونها وهم عائدون إلى بيوتهم، فتنتشر بين الأغصان الجافة وتلتهم هذه الأشجار الباسقة! نعم إنها مخالفة للوائح أن تشعوا النار هكذا، ولكني لا أريد اتخاذ هيئة المتسلط فأتدخل في لهوكم، وأحب رؤيتكم تستمتعون بوقت طيب، ولكن. . هلا تفضلتم بإزاحة هذه الأغصان بعيداً عن النار، وهل تتفضلون بإهالة التراب على النار قبل انصرافكم؟ وفي المرة القادمة، هل لكم أن تشعلوا النار على سفح التل؟ إنها لا ضرر منها هناك. شكراً جزيلاً يا شباب وأرجو لكم وقتاً طيباً!"

ما الفارق بين هذا الضرب من الكلام وذاك؟ إن هذا الضرب الأخير جعل الصبية يرغبون في العمل بنصيحتي، فلم تنطق وجوههم بالاستنكار والعناد! لأنهم لم يرغموا على إطاعة الأوامر، واحتفظوا بكرامتهم كاملة غير منقوصة وأحسست أنا بالارتياح – كما أحسوا – لأني عالجت الموقف معالجة من يقدِّر وجهة نظرهم!

غداً، قبل أن تسأل أحداً أن يطفئ ناراً، أو يشتري أنبوبة من سائل مطهر، أو يتبرع لهيئة خيرية، لماذا لا تتمهل لحظة وتغمض عينيك، وتحاول أن تعرض الموقف كله من وجهة نظر الشخص الآخر؟ سائل نفسك لماذا عساه يريد أن يفعل هذا؟ وقد يستغرق هذا وقتاً، ولكنه سيكسبك أصدقاء ويجزيك نتائج باهرة بأقل خسارة ممكنة!

قال "دنهام"، عميد كلية هارفارد التجارية: "إني أفضل أن أسير ذهاباً وإياباً

أمـام مكـتب عمـيل، لـساعات، قـبل مقابلته على أن أدخل مكتبه فجأة دون تهيئة ذهني بفكرة كاملة لما سوف أقوله له، ولما يحتمل أن يجيب به عليّ! ".

*****

فلـو أنـك خـرجت مـن هـذا الكتاب بشيء واحد: رغبة في تقدير وجهة نظر الـشخص الآخـر، والتطلع إلى الأشياء من الزاوية التي ينظر منها إليها. إذا خرجت بهـذا وحـده. فإنـه كفـيل بـأن يكـون حجر الأساس في بناء مستقبلك ونجاحك في الحياة.

فإذا أردت إقناع الناس بوجهة نظرك دون أن تسيء أو تستفز عنادهم.. ..

اتبع القاعدة الثامنة:

حاول بإخلاص أن ترى الأشياء من وجهة نظر الطرف الآخر.

الفصل التاسع
ما يوده كل إنسان

أتريد أن تتعلم عبارة سحرية يمكنها تنقية جو الحوار من أي شيء يعكره، وتشيع فيه روحاً ودودة، وتدفع الطرف الثاني للإنصات إليك باهتمام؟ ها هي ذي: قل لمحدثك: "إنني لا ألومك مثقال ذرة لوقوفك هذا الموقف، وإحساسك هذا الإحساس، ولو كنت مكانك لأحسست تماماً مثلما تحس، واتخذت مثل الموقف الذي تتخذ!". فعبارة كهذه كفيلة بأن تكسر حدة أشد الناس سفاهة! وبإمكانك أن تقولها مخلصا صادقاً. لأنك – ربما – لو كنت مكانه لصنعت فعلاً مثلما صنع؛ وإليك أمثلة:

خذ "آل كابوني"[1] المجرم العتيد، مثلاً. وتخيل أنك ورثت صفاته الجسدية والعقلية، وافترض أيضاً أنه كانت له بيئته وتجاربه، أفلا تنشأ، حتماً، مثله. فأنت ليس لك فضل في الحال التي أنت عليها إلا قليلاً، فاذكر ذلك جيداً، واذكر أن الرجل الذي يأتيك محنقاً مغضباً، صاخباً ثائراً لا يستحق منك اللوم بقدر ما يستحق الأسف والرثاء، لأنه بدوره ليس له فضل في الحال التي هو عليها، فاعذره

---

(١) تأثير البيئة الأسرة أو الاجتماعية في مصير الإنسان أمر لا شك فيه، لكنه يظل تأثيرا جزئيا لا يمكن المبالغة في تقدير أثره ليصبح تأثير هذه العوامل حتميا، وكذلك القول بتأثير الوراثة سواء بالمعنى البيولوجي أو بالمعنى الاجتماعي، فهناك ما يسمى "وراثة الاستعداد" لسمة معينة وهناك "الانتخاب الاجتماعي"، لكنها جميعا "مؤثرات"، والمصير الإنساني يظل محكوما في المقام الأول بحرية الإنسان الفرد في الاختيار ومسئوليته عن اختياراته. وبالتالي فإننا نوافق ديل كارنيجي (جزئيا فقط) على الفكرة الواردة بهذه الفقرة، ذلك أن، تقدير مواقف الآخرين لا يعني أبدا إزالة الحدود الفاصلة بين الحق والباطل وبين الصواب والخطأ ليبدو الأمر كما لو كان مجرد اختلاف في الموقف أو زاوية النظر. (ممدوح الشيخ)

واشمله بعطفك، وابد نحوه حسن إدراك، وكرم خلق. إن ثلاثة أرباع من ستقابلهم غداً من الناس محتاجون لعطفك وتقديرك، فارو ظمأهم يهبوك قلوبهم جزاء وفاقاً!.

*****

أذعت مرة حديثاً من محطة الإذاعة عن "لويزا ماي الكوت" مؤلفة كتاب "نساء صغيرات"، وكنت أعلم أنها تعيش في "كونكورد" بولاية "ماساشوستس" وأنها ألفت كتبها الخالدة هناك. ولكني وقعت في خطأ غير مقصود، فتحدثت عن زيارتي لها بمنزلها في "كونكورد" بولاية "نيوهامبشير"! ولو أنني ذكرت "نيوهامبشير" ذكراً عابراً لهان الخطب، ولكني للأسف، ذكرتها مرتين؟

وما أسرع ما غمرني سيل من الرسائل والبرقيات اللاذعة التي جعلت عبارتها تطن في خاطري كما تن خلية من الزنابير! كان أكثرهم يلهج بالاستنكار، وكان أقلها جارحاً مهيناً! وكتبت لي إحدى السيدات اللواتي نشأن في "كونكورد" بولاية ماساشوستس، خطاباً صبت فيه جام غضبها على أم رأسي ولعمري لم تكن تلك السيدة تستطيع أن تكون أكثر إسفافاً في امتهاني لو كنت قد وصفت الآنسة "ألكوت" بأنها من آكلي لحوم البشر في غينيا الجديدة! ولم أتمالك نفسي من الغيظ بعد أن قرأت خطابها أن حمدت الله سبحانه وتعالى، أن جنبني الزواج من مثل هذه السيدة!

وأحسست برغبة جامحة في أن أرد عليها وأقول لها إنني وإن كنت ارتكبت خطأ في حق علم الجغرافيا، إلا أنها ارتكبت خطا أكبر في الذوق واللياقة! نعم. تلك كانت توشك أن تصبح أولى عبارات ردي عليها! ثم إنني كنت أعتزم أن أشمر عن ساعدي وأنطلق شاتماً لاعناً ساخراً هازئاً ولكنني لم أفعل ! – ومن ثم أردت أن

أعلو عن طبقة الحمقى، واعتزمت أن أحيل عداوتها لي إلى صداقة وطيدة، فهذا – فيما رأيت – نوع من الرياضة الأدبية المجدية!

فلما زرت فيلادفيا، بعد ذلك – حيث كانت تقيم – اتصلت بها تليفونياً وجرت بيننا المحادثة التالية:

أنا: السيد.. ..؟ لقد كتبت إلى خطاباً منذ بضعة أسابيع، وأود أن أشكرك عليه!

هي (في نبرة حازمة ولهجة مثقفة): من الذي أتشرف بمحادثته!

أنا: إنني غريب عنك، اسمي "ديل كارنيجي" لقد استمعت إلى إذاعة لي عن "لويزا ماي ألكوت" منذ بضعة أسابيع، وقد ارتكبت في أثنائها غلطة لا تغتفر، إذ قلت إنها من "نيوهامبشير"! لقد كانت غلطة شائنة أريد أن اعتذر عنها. وكم كان جميلاً منك أن تنفقي بعض الوقت في الكتابة إلى تصحيحاً لهذا الخطأ!.

هي: إنني آسفة يا سيد كارنيجي على أن كتبت لك بمثل تلك اللهجة الحادة، لقد فقدت سيطرتي على نفسي، إنني مدينة لك بالاعتذار.

أنا: كلا، كلا، أنا الذي يجب أن يعتذر! إن أي طفل في سنته الدراسية الأولى لا يخطئ مثل هذا الخطأ الذي وقعت فيه! لقد اعتذرت في إذاعتي يوم الأحد الذي تلا حديثي الأول، وأريد الآن أن اعتذر لك شخصياً.

هي: إن عائلتي تستوطن "كونكورد" منذر قرنين من الزمان، وهي من الأسر المرموقة فيها، وإنني فخورة جدا بالولاية التي نشأت فيها، ولهذا – في الحقيقة – ساءني جداً، قولك إن الآنسة "ألكوت" ولدت في "نيوهامبشير" ولكنني أحس بالخجل الآن من اندفاعي في الكتابة إليك!

أنـا: أؤكـد لـك أن غـضبك لم يكـن سـوى معـشار غـضبي، إن غلطتي لم تؤذ "ماساشوستس" بقـدر مـا آذتـني أنـا! ولـيت الـناس الـذين هـم في مثل مركزك، وثقافـتك، يجـدون الـوقت ليـصححوا خطـاء أمثالي! كم يسعدني أن تكتبي إلى إذا استكشفت غلطة فيما أذيع من أحاديث!

هـي: الحـق أنني معجبة غاية الإعجاب برحابة الصدر التي تقبلت بها انتقادي، لابد أنك شخص غاية في الرقة واللطف، وكم أود أزداد معرفة بك.

وهكذا أصبت بضعة أهداف بحجر واحد:

* اعتذار السيدة وتقديرها لوجهة نظري

* الرضا عن نفسي لضبطي عواطفي ودفعي الإساءة بالحسنى

* قسط من الترفية، وأنا أسمعها تبدي إعجابها برقتي ودماثة خلقي!

*****

ظـل "س. هـورروك" ٢٠ عامـاً متـصلة مديـراً لأعمـال كـبار الفـنانين أمثال "شـاليابن" و"ايزادرورا دنكان" و"بافلوفا"! وقد حدثني بأن من أجدى الدروس الـتي تلقاهـا مـن صـلته بهؤلاء الفنانين ذوي الحس المرهف، ضرورة إبداء العطف لهـم، وإغـداق الحـب علـيهم، لقد لبث ٣ أعوام مديراً لأعمال "ثيودور شاليابن" المغني الذي طالما لعب بأفئدة غلية القوم في ملهى "المتروبوليتان" فلم ير شاليابن في يـوم مـن الأيـام، طـوال هذه الفترة إلا شاكياً متوجعاً! كان يتصرف كالطفل الذي أفسده التدليل. أو – على حد قول هورروك نفسه – "كان قطعة من الجحيم!"

مـثال ذلـك أن شـاليابن كـان يتـصل بالسيد هورروك تليفونياً ظهر اليوم الذي يغـني فيه ويفاجئه بقوله: "إنني لست على ما يرام اليوم ! إن حلقي جاف كالعصا.

مستحيل أن أغني الليلة!"، فهل كان السيد هوروك يجادله؟ كلا؟ بل كان يهرع إلى الفندق الذي ينزل به شاليابن ويقول له وهو يقطر عطفاً: "لهفي عليك يا صديقي المسكين! طبعاً لن تغني الليلة !سألغى الحفلة حالاً. صحيح أنك ستخسر ألفي دولار، لكن هذه الخسارة الضئيلة لا تقاس إلى جانب شهرتك الواسعة"، وعندئذ يزفر شاليابن زفرة حارة ويقول: "ربما يحسن بك أن تمر عليَّ مرة أخرى بعد الظهر: تعال في الخامسة، فربما طرأ عليَّ بعض التحسن".

وفي الخامسة يسرع هوروك ثانية إلى الفندق وهو يفيض حناناً، ويصر مرة أخرى على إلغاء الحفلة، فيتنهد "شاليابن" مرة ثانية ويقول: "هلا مررت على في السابعة"؟!

والساعة السابعة والنصف يوافق المغنى الكبير على الغناء شرط أن يسبقه السيد هوروك إلى خشبة المسرح ليعلن أن "شاليابن" يعانى بردا شديداً.

يقول الدكتور "آرثر جيتس" في كتابه الرائع "علم النفس التربوي": "إن الجنس البشرى كله يتلهف على العطف. فالطفل يسرع بإظهار ما لحقة من أذى بل إنه قد يحدث الأذى بنفسه ليحصل على العطف! والبالغون، بدورهم يبدون ما أصابهم من أذى، ويتداولون أخبار مرضهم، ويعنون خاصة بسرد تفاصيل العمليات الجراحية ليحظوا من سامعيهم بالعطف والاشفاق! وإبداء العطف على النفس فى مواجهة الشدائد والمصائب. سواء كانت حقيقة او متوهمة، أمر شائع لا يكاد يخلو منه إنسان!.

فإذا أردت إقناع الناس بوجهة نظرك.. ..اتبع القاعدة التاسعة:

قدّر أفكار الطرف الآخر وأظهر عطفك على رغباته.

الفصل العاشر

النداء الذي يسيطر على قلوبنا جميعا

نشأت على حدود البلدة التى ولد فيها "جيسي جيمس"(١) "اللص الشريف" الذى ذاعت شهرته في الآفاق. كثيراً ما زرت مزرعة "جيمس" – حيث لا يزال ابنه يعيش إلى اليوم – واستمعت إلى زوجته وهى تقص على القصص عن جهاد "جيمس" فى سبيل الفقراء، وكيف كان يعرض يعطى المال المسلوب للمزارعين الفقراء ليسددوا ديونهم!!

ولاريب أن "جيسى جيمس" كان يؤمن، فى قرارة نفسه، بأنه إنسان مثالى نبيل، تماماً كما كان يؤمن "شولتز" و"كرولى ذو المسدسين" و "آل كابونى" من بعده بجيلين!

ولم لا ؟! إن كل من تلقاه من الناس – حتى الشخص الذى تراه عندا تنظر في المرآة! يحمل لنفسه تقديراً كبيراً ويحب – مع هذا – أن يقال عنه إنه متحرر من الأنانية، برئ من حب الذات!

فإذا شئت تغيير طباع الناس، وجب أن تلجأ إلى الدوافع النبيلة فى نفوسهم،

---

(١) تشبه هذه الشخصية التي تسرق الأغنياء لتعطي الفقراء شخصية أسطورية في الثقافة الغربية هي شخصية روبن هود، وكان روبن هود بريطانيا مطلوبا للعدالة وكان شخصيته إلى جانب ذلك تتصف بصفات مثالية: شجاعة وفروسية.. ..لكنه في الحقيقة تحول إلى "ثغرة أخلاقية" يحاول كثير من المعاصرين التبرير عبر الإشارة إليها. (يمكن الرجوع إلى: معجم أعلام المورد – موسوعة تراجم لأشهر الأعلام العرب والأجانب القدامى والمحدثين مستقاة من "موسوعة المورد" – تأليف منير البعلبكي – إعداد: الدكتور رمزي البعلبكي – دار العلم للملايين – بيروت – الطبعة الأولى ١٩٩٢ – صفحة ٢٠٩).

فهل هذا أمر عسير يتعذر تطبيقه فى الحياة العملية؟

دعنا نرى:

كان لدى "هاملتون فاريل"، وهو صاحب شركة مستأجر مشاكس لا يتوقف عن التهديد بإخلاء مسكنه من وقت لآخر قبل انقضاء عقد الإيجار . وهذا المستأجر أنذر السيد "فاريل" بأنه سيخلى مسكنه، بغض النظر عن العقد المبرم بينهما!

قال السيد "فاريل" وهو يروى القصة أمام الفصل.

"قضى هذا الرجل فى بيتى فصل الشتاء بطوله، وهو أسوأ فصول السنة وأكثرها ازدحاماً براغبي السكنى، ومن ثم أيقنت أنه إذا أخلى مسكنه فسيتعذر على أن أجد بديلا عنه قبل حلول الشتاء التالى، ورأيت بعين خيالى ٢٢٠ دولارا – هى المبلغ المتبقى فى عقد الإيجار – تذروها الرياح، فأظلمت الدنيا فى ناظري، وتولاني الهم. وكنت فى حالة كهذه أهرع إلى المستأجر، وأنصحه ساخراً، أن يقرأ العقد مرة ثانية، فإذا اعتزم إخلاء المسكن، وجب أن يدفع باقى الإيجار نقدا وعداً"!..

ولكننى بدلا من تمثيل هذا المشهد، قررت أن أجرب أسلوباً آخر، فذهبت إلى المستأجر العنيد وبدأت حديثى معه:

"سيد "دو" لقد استمعت إلى قصتك، ولكنى ما زلت أشك فى أنك تنوى الانتقال حقاً. إن خبرة أعوام طويلة فى تأجير المنازل علمتنى شيئاً عن الطبيعة الإنسانية، وقد توسمت فيك من البداية رجلاً يحافظ على وعده، وما زلت عند حسن ظنى بك، ولهذا أقترح عليك أن تنحي قرارك جانباً لبضعة أيام وتفكر فى الأمر. فإذا اتيت إليَّ فى أول الشهر المقبل – عندما يحل موعد دفع الإيجار –

وأخبرتنى انك ما زلت مصراً على الانتقال، فإنى أعدك أن أتنازل عن حقوقى كافة، وأسلم بأنى كنت مخطئاً فى ظنى! على أنني ما زلت اعتقد أنك رجل يحافظ على كلمته، ويفي بوعده! فنحن، في النهاية، إما آدميون أو قردة، والخيار عادة متروك لنا!. فلما أقبل الشهر التالي، أتى الرجل ودفع الإيجار، ثم قال لي إنه وزوجته فى الموضوع فاستقر رأيهما على أنه أكرم لهما وأشرف أن يفيا بتعهداتهما لى!"

وحدث أن نشرت إحدى الصحف صورة للورد "نورثكليف" لم يكن يحب أن تنشر، فكتب لمحرر تلك الصحيفة يقول: "أرجو ألا تنشروا صورتي هذه مرة أخرى، فهى لا تروق لأمى!"، وكان يهدف بهذا إلى الضرب على وتر حساس فى قلوب البشر جميعاً هو حب الأبناء للأمهات!

وعندما أراد جون روكفلر، الإبن، أن يدفع مصوري الصحافة للامتناع عن التقاط صور أبنائه، توسل بدوره إلى الدوافع النبيلة قال: "إنكم تعرفون أنه مما يفسد الصغار كثرة ظهورهم في الإعلام"!

وعندما بدأ "سيروس كيرتس" – الصحفى الذى نشأ فى فقر مدقع، وأصبح مالكاً لجريدتي "ستردای إيفننج بوست" و"ليديز هوم جورنال" – عندما بدأ حياته الصحفية، لم يكن قادرا على دفع أجور لمحرريه كتلك التى تدفعها المجلات الأخرى، ولم يكن بإمكانه استكتاب كتاب من الصف الأول، لأن المال كان ينقصه، ومن هنا توسل إلى الدوافع النبيلة فى نفوس هؤلاء وهؤلاء.. فمثلا أقنع "لويزا ماى ألكوت"، وهى فى أوج شهرتها أن تكتب له حين وهب ١٠٠ دولار للجمعية الخيرية التى كانت "لويزا" ترعاها!

وقد يقول قارئ: "ربما ينفع مع نورثكليف، وروكفلر وروائية عاطفية مثل

لويزا، وكم أود أن ينفع مع أولئك الرجال ذوى القلوب الغليظة الذين أحصل على أجري كل شهر!"

وهو على حق! فليس هناك مبدأ يسرى على الناس كلهم سواء بسواء! فإذا كنت راضياً عن الحال التي أنت عليها فلا داعي لأن تغيرها. وإذا لم تكن راضياً، فلماذا لا نجرب؟ دعنا، على أية حال، نستمع إلى جيمس توماس – أحد تلاميذى السابقين – وهو يروى قصته الطريفة هذه:

"رفض ستة من عملاء شركة سيارات دفع المبالغ المستحقة عليهم بحجة أن الشركة أخلت بأحد تعهداتها معهم، بينما كان كل منهم موقعاً بإمضائه على أنه نال حقه كاملا!.. وكانت الشركة تعلم أنها على حق، وكانت أولى غلطاتها أنها صارحت عملاءها بذلك!"

وإليك الخطوات التى اتخذها مندوبو قسم الحسابات بالشركة لتحصيل المبالغ المتأخرة:

* ذهبوا إلى كل عميل بدوره وقالوا له إنهم "جاءوا لتحصيل "المتأخرات"! ثم أوضحوا له ان الشركة على صواب (ومعنى ذلك بالطبع،أن العميل هو المخطئ!)

* صرحوا له بأن الشركة تعلم عن السيارات أكثر مما يطمع هو فى أن يعرفه عنها فى يوم من الأيام، فلماذا إذن يبتغى المشاكسة والعناد؟!

وماذا حدث؟ ظل الجميع يتجادلون دون طائل!

وأوشك رئيس قسم الحسابات أن يحيل الأمر إلى القضاء للفصل فيه، لولا أن المدير انتبه للأمر قبل فوات الأوان!

وبحث المدير أمر هؤلاء العملاء فوجد أنهم جميعاً كانوا من أفضل عملاء الشركة، وأنهم لم يتوانوا من قبل عن تسديد حسابهم كاملا.. وهنا أيقن أن فى الأمر شيئاً، فاستدعانى وطلب مني تحصيل المبالغ المتأخرة لدى هؤلاء العملاء. وهذه هى الخطوات التي اتخذتها:

* زرتهم جميعا ولم أفاتح أحداً منهم قط فى الموضوع الذى أتيت من أجله، بل كنت أقول للعميل إننى أتيت لأرجع علاقته الحسنة بالشركة إلى ما كانت عليه.

* بعد الاستماع لقصة العميل كنت أقول له إننى ليس لي رأي أبديه، وأن الشركة لا تزعم أن دعواه باطلة. ثم أفهمه أن السيارة التى اشترها هي الأولى بالاعتبار عندنا، وأنه يعرف عنها أكثر من أى شخص آخر، فهى سيارته!

* وكنت أتركه يتكلم وأنصت إليه باهتمام وأبدى عطفا وتقديراً على وجهة نظره.

* وأخيراً، عندما يصبح قادرا على المناقشة الهادئة، أتوسل إلى الدوافع النبيلة فى نفسه، فأقول: إن سوء التفاهم الذى وقع بينه وبين مندوبى الشركة أمر مؤسف وكان ينبغي ألا يقع ثم أبادر بالاعتذار إليه نيابة عن الشركة، وأردف قائلا:

على أنى أطمح بما ألمسه فيك من إنصاف ورحابة صدر، أن تسدى إلى معروفاً، ها هو ذا كشف بحسابك، سأتركه لك وأدع لك النظر فيه كما لو كنت مديراً للشركة، وسأرضى بحكمك أيا كان.

فهل تراه كان يسدد حسابه؟ طبعاً! وهكذا سدد العملاء الستة حسابهم إلا واحداً رفض أن يدفع دولارات قليلة! اما الخمسة الباقون فسددوا المبالغ المتأخرة كافة، ثم لم يكد يمضى عامان حتى كنا نسلمهم سيارات جديدة!".

والمغزى الذى يمكن أستخلاصه من هذه القصة أن الناس – كقاعدة –

مخلـصون وقلـيلون مـنهم هـم الذين يشذون عن هذه القاعدة. والرجل الذى يبدو مشاكـسا عنـيدا يـتحول إلى شـخص منصف مخلص إذا تمت معاملته بوصفه منصفاً مخلصاً.

فإذا أردت أن إقناع الناس بوجهة نظرك، فالأولى لك أن تتبع القاعة العاشرة:

خاطب في الناس أنبل ما فيهم.

الفصل الحادى عشر

افعل مثلما تفعل السينما

منذ عدة سنوات تعرضت جريدة "فيلادلفا إيفننج بولتين" لحملة شعواء من التجريح والتشهير، فقد انتشرت شائعة عجيبة سرعان ما سرت مسرى النار فى الهشيم، ومفادها أن تلك الصحيفة تكاد تقتصر على الإعلانات وتوشك أن تخلو من الأخبار والمقالات، وجريدة كهذه مصيرها البوار العاجل!

كانت الشائعة جد خطيرة، ومن ثم كان على المسئولين عنها وضع حد لها. لكن كيف؟!

إليك ما حدث:

انتزعت الجريدة من أحد أعدادها المادة الإخبارية وضمنتها كتاباً أسمته "يوم واحد" "One Day"، فجاء مؤلفاً من ٣٠٠ صفحة – أى فى حجم كتاب يباع بدولارين– وباعته الجرريدة مقابل ٢ سنت للنسخة!

وقد كان إخراج هذا الكتاب كفيلا بوضع الأمور فى نصابها، إذ اتضح – بما لا يقبل الجدل – أن الجريدة تحمل حملا ثقيلا من المادة المفيدة.. بل لقد صاغ الكتاب هذه الحقيقة فى "قالب تمثيلى" وأظهرها بما لم يكن يظهرها به الجدل والنقاش، والاستعانة ابلمنطق والأرقام!

واقرأ "فن العرض" لمؤلفيه "كنيت جودى" و"زين كوفمان" تجد فيه صوراً مثيرة لما يجنيه أولئك الذين يحسنون عرض سلعهم، من أرباح طائلة.. وتجد فيه كيف تدعو شركة "اللكترولكس" لمراوحها الكهربيائية بإشعال عيدان الثقاب قريباً

مـن أذن الـزبون، للبرهنة على صمت المروحة!. وكيف يبيع "سيزر رويك" القبعة بمـا يقرب من دولارين لأن عليها توقيع "آن سوزرن" ممثلة السينما!.. وكيف شق "ميكـى مـاوس" طـريقه إلى دائـرة المعـارف – بعـد أن شقها إلى شاشة السينما – وكـيف أن إطـلاق اسمـه علـى لعـب الأطفـال انتـشل إحـدى مصانع اللعب من الخـراب!.. وتـرى أيـضا كـيف تجـذب "شركة إيسترن للخطوط الجوية" المارة إلى واجهـة بهـا نمـاذج مـصغرة لطائـرات من طراز "دوجلاس"! وكيف يثير "هارى الكـسندر" المـشترين بإذاعـة مـباراة ملاكمـة متخـيلة بـين بضاعته وبضاعة منافس آخـر!.. وكيف يوقف "كرايزلر" الفيلة الضخمة على أسقف سياراته ليبرهن على متانتها!.

هـذا زمـن العـرض..هـذا عـصر التمثـيل. فتقديم الحقائق مجردة لم يعد يكفي، ويجـب أن نـسوقها فـى قالب تمثيلي يؤثر فى النفوس. نعم. ينبغى لك أن تتقن فن العرض كما تتقنه السينما وتتقنة الإذاعة!.

كـان "جـيمس بوينـتون" مكلفـاً مـن شركته بأن يقدم تقريراً عن السعر الذي يجـب أن يـباع بـه نـوع جديد مبتكر من "الكولد كريم" أنتجته الشركة ليكون بلا مـنافس. وكان يتحتم عليه، ليعد تقديره، أن يستشير رجلاً حجة فى شئون التسعير لكن محاولته الأولى باءت بالفشل لأنه رأى رأياً، ورأى الخبير رأيا آخر.

قـال الـسيد بوينتون: "وجدتنى انساق إلى جدال عقيم. فلما قال لى الخبير إننى مخطـئ في تقديـري، انطلقـت أبـرهن لـه علـى أنـني مصيب، وأفلحت أخيراً، لكن الوقت المحدد للزيارة كان قد أزف، وانتهت المقابلة دون أن أنتهي إلى نتيجة"!

وفـى المـرة التالـية لم أعـرض عليه أرقاماً، وحقائق، بل ذهبت إليه وقد عزمت علـى صـوغ الحقائـق فـى قالـب تمثيلى!. وعندما دخلت إلى مكتبة وجدته مشغولا

بحـديث تليفونـي، فانتهـزت هذه الفرصة وفتحت حقيبة جلدية، واستخرجت منها ٢٣ وعـاء مـن "الكـولد كـريم" وضـعتها فوق مكتبه، وفوق كل وعاء بيان قصير بطريقة صنعه، وبيان تكاليفه، وسعره!. فماذا حدث؟.

"لم تكـن هـناك حاجة للجدال.. التقط الرجل الوعاء الأول، ثم الثانى.. ودار بينـنا حـديث قـصير ألقـى خلالـه بضعة اسئلة.. لقد عرضت عليه فى هذه الزيارة الحقائـق نفـسها التـى عرضـتها علـيه فـى المـرة الـسابقة، لكـنني هـذه المرة أستعين بالتمثيل! وكم أحدث هذا من فرق!"

فإذا أردت اجتذاب الناس لوجهة نظرك.. ..اتبع القاعدة الحادية عشرة:

ضع أفكارك في قالب تمثيلي

الفصل الثانى عشر
عندما لا تجدي وسيلة أخرى.. ..جرِّب هذا

بينما كان "تشارلس شواب" يتفقد أحد مصانعه لاحظ أن عماله المصنع لم ينجزوا ما كان مطلويا منهم، فاستدعى مدير المصنع وقال له: "كيف تعجز، مع قدرتك وبراعتك، عن حفز العمال إلى إنتاج المطلوب منهم؟".

فأجاب المدير: "أنا فى الحقيقة لا أدري! لقد جربت كل السبل.. لاطفتهم وحثثتهم، بل تهيتهم وأنذرتهم، لكن بلا جدوى! إنهم لا يريدون زيادة الإنتاج!".

دارت هذه المناقشة قبيل انصراف عمال النهار إلى منازلهم وتسلُّم عمال الليل ورديتهم: فقال شواب للمدير: "حسناً: "أعطنى قطعة طباشير"، ثم توجَّه لأقرب عامل وسأله: "كم قطعة أنجزتم اليوم؟" فقال: ٦. فكتب شواب على أرض المصنع بالطباشير (٦) بالطباشير بحجم كبير، وبينما عمال الليل يدخلون المصنع شاهدوا الرقم (٦) مكتوباً على الأرض واستفسروا عن السبب، فأجابهم عمال النهار: "لقد كان الرئيس هنا اليوم، وسألنا كم قطعة أنجزنا، فلما قلنا: ٦، كتبها على الأرض!".

وفى اليوم التالى تفقَّد شواب المصنع فوجد أن عمال الليل قد محوا الرقم (٦) وكتبوا بدلا منه (٧) بالحجم الكبير!. وعندما تسلَّم عمال النهار العمل ورأوا الرقم (٧) مكتوباً!.. فعمال الليل يظنون أنهم أقدر منهم وأبرع؟! حسناً لسوف يلقنونهم درسا لن ينسوه! وانكبوا على العمل فى حماسة، وقبيل انصرافهم خلفوا وراءهم الرقم (١٠) مكتوباً على أرض المصنع! وسرعان ما أصبح هذا المصنع

الذى كان العمل فيه يسير بطيئا أكثر مصانع الشركة إنتاجا!.

فما المبدأ الذى استخدم هنا؟.

سأدع شواب يصوغه فى اعتباراته الخاصة: "لا شئ يبث الحماسة فى القلوب، ويحفز إلى سرعة الإنجاز مثل المنافسة! ولست أعني المنافسة فى أسوأ معانيها، تلك التى تهدف إلى جمع المال، ولكنني أقصد بها الرغبة في التفوق!"

الرغبة فى التفوق! رمى القفاز فى الوجه!.

هذه طريقة لا تخيب أبداً فى التوسل إلى اناس فيهم روح تتوثب!.

وبغير التحدى لم يكن" ثيودور روزفلت" ليصبح رئيساً للولايات المتحدة، كان "الفارس العنيد" – كما كانوا يلقبونه – قد وصل تواً من "كوبا" وعين محافظاً لنيويورك، وسرعان ما انبرى له المعارضون يشنون عليه حملة شعواء، ويبرهنون بكل ما وسعهم من حجج قانونية على خطأ تعيينه فى هذا المنصب!.

وأوشك الخوف أن يستولي على قلبه، وفكّر فى التنحي عن منصبه، غير أن صديقه "توماس كوليريلات" قال له: "هل تحوّل بطل "سان جوان هل" إلى جبان؟!".

وصمد روزفلت إلى النهاية، وهذا "التحدى" لم يغير تاريخ روزفلت وحده بل تاريخ أمة بأكملها! لقد عرف "تشارلس شواب" قيمة التحدي، وكذلك عرفها "بلات" "آل سميث".

عندما كان "آل سميث" محافظاً لنيويورك، تواترت الأنباء بأن المجرمين من نزلاء سجن "سنج سنج"، في غرب "جزيرة الشيطان" يتسللون خارج السجن منتهزين فرصة خلو منصب مدير السجن!.

ورغب آل سميث في أن يعين للسجن حارساً حازماً قوياً فمن يختار: أرسل فى طلب لويس لويس "من نيوهامبتون" ثم قال له: "ما رأيك في أن تتولى إدارة سجن "سنج سنج" إنهم يحتاجون إلى مدير حازم محنك هناك!".

وتجمَّد لويس! فقد كان يعرف ما ينطوى عليه هذا المنصب من مخاطر، فضلاً عن أن المنصب كان خاضعاً لتقلبات السياسة وأهوائها!. فلما رأى سميث تردد لويس: أسند ظهره إلى ظهر مقعده وابتسم قائلاً: "إنني لا ألومك ايها الشاب على خوفك. إنها وظيفة خطرة لا يلائمها إلا رجل قوي حازم، وسوف أبحث عنه!".

وقَبِل لويس الوظيفة وأصبح أشهر مديري السجون على الإطلاق!.

حتى لقد بيع من كتابه "٢٠ ألف سنة فى سنج سنج" مئات الآلاف من النسخ! واستنهضت قصة حياته كمدير للسجن العتيد، عشرات من مخرجي السينما إلى العمل، وأتت محاولاته تحويل المجرمين إلى بشر أسوياء بالمعجزات.

قال "هارفي فايرستون" مؤسس شركة "فايرستون" الكبرى للمطاط: "لا أحسب أن المال وحده يستطيع أن يجمع الرجال الطيبين ويبقيهم معاً، لكن المنافسة وحدها تستطيع". هذا كله ما يريده الرجل الناجح: المنافسة! المجال لإثبات التفوق! الفرصة السانحة لإظهار المقدرة!.

فإذا أردت كسب الناس الطموحين إلى صفك.. ..اتبع القاعدة الثانية عشرة:

ضع المرء في موضع تحدي

وفي النهاية

١٢ قاعدة لتقنع الناس بوجهة نظرك:

القاعدة الأولى: لا تجادل..واعلم أن تجنُّب الجدل أفضل السبل لكسبه!

القاعدة الثانية: احترم آراء الشخص الآخر ولا تقل لأحد إنه مخطئ

القاعدة الثالثة: الاعتراف بالخطأ فضيلة.

القاعدة الرابعة: استعن بالرفق واللين ودع الغضب والعنف.

القاعدة الخامسة: اسأل أسئلة تحصل من ورائها على الإجابة بنعم.

القاعدة السادسة: دع الرجل الآخر يتولى دفة الحديث.

القاعدة السابعة: دع الشخص الآخر يحس أن الفكرة فكرته.

القاعدة الثامنة: حاول بإخلاص أن ترى الأشياء من وجهة نظر الطرف الآخر.

القاعدة التاسعة: قدّر أفكار الطرف الآخر وأظهر عطفك على رغباته.

القاعدة العاشرة: خاطب في الناس أنبل ما فيهم.

القاعدة الحادية عشرة: عبر عن أفكارك بأسلوب تمثيلي.

القاعدة الثانية عشرة: ضع المرء في موضع تحدي.

الجزء الرابع

٩ طرق لتملك زمام الناس دون أن تسيء إليهم

الفصل الأول
إذا لم يكن مفر من كشف الأخطاء فإليك الطريقة

إذا لم يكن بد من كشف الأخطاء فإليك الطريقة: ذات مرة نزل صديق لي ضيفاً على البيت الأبيض فى عهد الرئيس "كالفن كولدج"[١] وبينما صديقي في طريقه إلى مكتب الرئيس سمعه يقول لأحدى سكرتيراته: "ما أجمل ثوبك هذا! إنه يظهرك فاتنة جذابة!".

وربما كان هذا أجمل مديح صدر عن "كال الصامت" – كما كانوا يلقبونه! – لإحدى سكرتيراته في حياته كلها! بل كان هذا المديح مفاجئا، حتى أن الفتاة احمر خداها وبدا عليها الارتباك! ثم أردف كولدج: "لا تقفى جامدة هكذا، فقد قلت هذا لأروح عنك، وأرجو أن تهتمي من الآن فصاعداً بالمحافظة على مواعيد العمل!".

وأحسب أن كلاً منا لا يجد غضاضة مطلقاً في أن يستمع إلى ما لا يسوؤه، أو ما يذكره بنقص فيه بعد أن يمتدح ولو قليلا!

وهذا بعينه ما كان يفعله "ماكنلى" عندما كان مرشحاً للرئاسة. فقد كتب أحد شاب جمهوري آنذاك خطبة، كان يعتقد أنها أروع وأبلغ مما كتب "شيشرون"

---

(١) كالفن كولدج: (١٨٧٢ – ١٩٣٣) سياسي أمريكي. الرئيس الثلاثون للولايات المتحدة الأمريكية (١٩٢٣ – ١٩٢٩). (نقلا عن: معجم أعلام المورد – موسوعة تراجم لأشهر الأعلام العرب والأجانب القدامى والمحدثين مستقاة من "موسوعة المورد" – تأليف منير البعلبكي – إعداد: الدكتور رمزي البعلبكي – دار العلم للملايين – بيروت – الطبعة الأولى ١٩٩٢ – صفحة ٣٧٥).

و"باتريك هنري"، "ودانييل وبستر" جميعاً!

ثم قرأ هذا الشاب خطبته فى حماسة دافقة، وصوت جهورى على: "ماكنلى". وصحيح أنها كانت تحمل بعض عناصر الروعة لكنها كانت تافهة، تستحق – لو ألقيت – أن تثير عاصفة من النقد.. ولكن "ماكنلي" لم يشأ أن يجرح إحساس الفتى، ولم يرد أن يقتل فيه حماسته المتقدة، فكيف حسم هذه المشكلة الدقيقة؟!.

قال "ماكنلى" للشاب: "يا بني، هذه الخطبة رائعة حقاً ولا يستطيع أحد غيرك أن يعد مثلها! وهناك مواقف كثيرة تستحق أن تلقى فيها هذه الخطبة، ولكن، أترى الخطبة تلائم هذا الموقف؟ أنا أقدر وجهة نظرك، ولكن من المحتم على أن أقدر وجهة نظر الحزب كذلك، فهلا رجعت إلى بيتك وكتبت خطبة على النمط الذي أشير به عليك، ثم أرسلت لي نسخة منها؟!".

وقد فعل الشاب، وأعمل "ماكنلى" قلمه الأزرق فى الخطبة الثانية، مشيرا على الشاب أن يعيد كتابتها من جديد، وما زال بالشاب حتى أصبحت خطبته من أعظم الخطب التي ألقيت فى ذلك الحفل!.

وها أنا أسوق إليك الرسالة الشهيرة الثانية التى كتبها "إبراهام لنكولن" – أما الرسالة الشهيرة الأولى فقد كتبها إلى "السيدة بكسبي" يعبر فيها عن أسفه لمقتل أبنائها الخمسة فى ساحل القتال!.

ومن المحتمل أن يكون لنكولن كتب رسالته تلك– وهي موجهة للجنرال هوكر – فى ٥ دقائق، لكنها بيعت فى مزاد علنى عام ١٩٢٦ بمبلغ ١٢ ألف دولار! وهو مبلغ يزيد بكثير عما استطاع لنكولن أن يدخره خلال ٥٠ من العمل الشاق المرهق!.

كتب لنكولن هذه الرسالة فى ٢٦ إبريل عام ١٨٦٣ خلال فترة حالكة من

تـاريخ الحـرب الأهلـية الأمـريكية: كان "جيش الاتحاد" آنذاك يتعثر فى هزيمة تلو أخـرى ويخـرج من مذبحة مروعة ليخوض غمار مذبحة أقسى وأمر! وروعت الأمة وهـى تـشهد مـصارع أبـنائها وهجـر آلاف مـن الجـند صـفوف الجـيش، وثـار الجمهوريـون مـن أعـضاء مجلـس الـشيوخ، وطالـبوا بطـرد لنكولن خارج طالبيت الأبـيض!.. عـندئذ كـتب لـنكولن رسـالته هـذه التى جاء فيها قوله: "إنه ليبدو لى ونحـن نتخـبط علـى حافـة الدمار النهائي أن العناية الإلهية تعادينا فلست أتبين فى حلكة هذا الظلام المريب بصيصاً من النور ولو قليلا!".

وأنـا أورد هـذه الرسـالة هـنا لأنهـا تبين كيف حاول لنكولن تغيير عقلية قائد يـتوقف مـصير الأمـة علـى إقدامـه وهمـته. وربمـا كانـت تلك أوجع رسالة كتبها لـنكولن بعـد أن أصـبح رئيـساً للجمهـورية، ورغـم ذلـك فقد امتدح فيها الجنرال "هوكـر" قـبل أن يـتكلم عـن أخطائـه الخطـيرة. نعم، كانت هناك أخطاء خطيرة، ولكـن لنكولن لم يصفها بهذا الوصف.. واليك مطلع الرسالة: "لقد وضعتك على رأس الجيش بعد ما اجتمع لدي من الأسباب ما يثبت جدارتك بهذا المنصب، ومع هـذا يحـسن بـي أن اصـارحك بـأن ثمـة أشـياء لا أسـتطيع أن أتفـق معـك تمامـاً بصددها"!.

"إن ثقتى فى شجاعتك، ومهارتك، وجدارتك بمنصبك لا يتطرق إليها الشك، وهـذه الـصفات أحببـتك من أجلها، وأحببتك فضلا عنها، لأنك لا تخلط السياسة بمهنتك العسكرية وأنت فى هذا محق تماما.

"وأنـت طمـوح، وهـذه صـفة، لو التزمت حدودها المعقولة، لنفعت ولم تضر. ولكـن أتظنك حين صببت اللوم جزافاً على زميلك الجنرال "برنسيد" قد انصعت لـصوت طمـوحك وحـده فعطلت هذا الزميل ما استطعت، وأتيت خطأ كبيراً نحو

أخ لك فى السلاح، ونحو البلاد عامة!".

"وقد سمعت من مصدر لا أكذبه، أنك صرحت بأن الجيش والحكومة معاً فى حاجة إلى ديكتاتور! وأنا لم أولك القيادة بسبب هذا، بل أوليتك إياها رغم هذا! القادة الظافرون وحدهم هم أصحاب الحق في أن يكونوا حكاماً مطلقين! على أننى سأخاطر بمنحك سلطة مطلقة مقابل أن تمنحنا النصر!".

"واعلم أن الحكومة ستناصرك بأقصى طاقتها، لا بأكثر مما ناصرت سواك من القادة، ولا باقل منه، ولكن بمثله! وكل ما أخشاه أن ترتد إليك روح التذمر التى أثرتها فى الجنود بانتقادك مسلك قائدهم "برنسيد" وسحبك الثقة منه! ولعلك تعلم أن نابليون نفسه لو كان حياً اليوم لما وسعه أن يحصل على خير ما في جنوده بإظهار مثل هذه الروح التى أظهرت، فاحذر التهور والاندفاع، وتقدَّم فى قوة وعزم لا يلين، وامنحنا النصر!".

وانت لست كولدج، ولا ماكنلى ولا لنكولن، فهل تريد أن تعرف كيف تنفعك هذه الفلسفة فى حياتك اليومية؟ حسناً: سأضرب لك مثلاً:

خذ قصة السيد "جو" وهو مواطن عادى مثلي ومثلك وقد روى هذه القصة أمام الفصل: كانت شركة "دارك" للبناء – التى اشتغل بها – قد تعاقدت على إتمام بناء ضخم لإحدى المؤسسات فى فيلادلفيا فى موعد محدد، وأشرف البناء فعلا على الانتهاء ولم يبق إلا الزخرفة البرونزية التى تزين واجهته الخارجية، وهنا أعلن متعهد الزخارف أنه لن يستطيع تسليم المطلوب منه فى الوقت المحدد! وجرت المحادثات التليفونية، واشتد الجدال العنيف، لكن دون جدوى! ومن ثم أوفدتنى الشركة إلى نيويورك لألزم "أسد البرونز" حظيرته!

وما إن دخلت عليه مكتبه حتى قلت له: "عندما غادرت القطار هذا الصباح

فتـشت في دليل التليفون عن عنوانك وقد وجدت أنك تحمل اسماً لا يشاركك فيه أحد قط"!

فـتهللت أسـارير التاجـر الكـبير وقـال: "حقـاً؟ إنه اسم غير عادي! لقد أتت عائلتي من هولندا واستقرت فى نيويورك منذ ٢٠٠ عام تقريباً"!

ثـم انطلـق يـتحدث عن عائلته وأجداده، فلما أنهى الحديث أبديت له إعجابي بـضخامة شـركته، وعقـدت مقارنة بينها وبين بعض الشركات الأخرى التي زرتها. فقـال: "لقـد أنفقـت عمري كله في تأسيسها، وإني لفخور بها...هل لك فى جولة في المصنع"؟

وخـلال تلـك الجـولة، أبديت إعجابي بكل ما تقع عليه عيناي، فلما فرغنا من الجـولة؟ أصـر المديـر علـى دعوتـى للغداء معه وبعد الغداء قال: "والآن لنعد إلى العمـل. لقـد أدركت طبعاً، لماذا جئت والحق أنني لم أتوقع أن زيارتك ستكون ممتعة بهـذا القـدر! في وسـعك أن تعـود إلى فيلادلفيا، ومعك وعد قاطع بأن تصل المواد المطلوبة في موعدها، ولو اقتضى الأمر تأخير بعض الطلبات الأخرى!"

وهكـذا نـال الـسيد جو مطالة دون أن يطلب شيئاً! ووصلت المواد في موعدها وتم تسليم البناء في اليوم المتفق عليه: فهل كان يحدث ما حدث لو لم يستخدم السيد "جو" هذه الطريقة الفعالة؟!

فلكـي تسـتطيع قيادة الناس بسلاسـة.. ..إليك القاعدة الأولى:

إبدأ بالثناء والتقدير المخلص.

الفصل الثانى
كيف تنتقد، وتتقي الكراهية!

كان "تشارلس شواب" يطوف ظهر أحد الأيام، بأحد مصانع الصلب التى يشرف عليها، فرأى بعض العمال يدخنون وفوق رؤوسهم مباشرة لافتة تحمل عبارة "التدخين ممنوع"!.. فهل أشار شواب إلى الافتة وعنف عماله قائلا: "ألا تحسنون القراءة؟!" كلا! ليس شواب من يفعل هذا! بل سار إليهم وناول كلاً منهم سيجاراً فاخراً وقال: "أرجو أن تتفضلوا مشكورين، بتدخين هذه السيجار في الساحة الخارجية"، وعرفوا فورا ما يرمي إليه، فأكبروا فيه امتناعه عن لومهم – واللوم من حقه! – فهل تملك إلا أن تحب مثل هذا الرجل!؟

وكان "جون وانا ميكر" يستخدم هذا الأسلوب نفسه فى معاملة عمالة. فقد اعتاد أن يقوم بجولة يوميا في متجره الكبير، في فيلادلفيا. وذات يوم رأى زبونا ينتظر صابراً دون أن يهتم به أحد من العمال! فأين كان الباعة؟ كانوا فى طرف ناء من المتجر يسمرون ويتندرون!

ولم يفه "وانا ميكر" بكلمة، بل تسلّل فى هدوء إلى ما وراء الحاجز – حيث يقف الباعة ولبى طلب الزبون بنفسه ثم سلّم "البضاعة" لأحد عماله ليغلفها، وانصرف لحاله!!

فى الثامن من مايو ١٨٨٧ توفي الخطيب المفوّه "هنرى وارد بيتشر" وفي يوم الأحد التالي، دعي "ليمان أبوت" ليتكلم من فوق المنبر الصامت الذي هجره رائده "بيتشر"، وكان "ليمان" يتحرق شوقاً لأن تأتي خطبته أروع ما تكون،

وبالتالـي كتـبها عـدة مـرات وأودعها كل ما يملك من قدرات لغوية ثم قرأها على زوجـته. ولكـنها – أي الخطـبة – كانـت ككـل الخطـب المكـتوبة، ضـعيفة، ظاهرة العـيوب، ولـو أن زوجـته كانـت سقيمة الذوق لقالت له لفورها: "ما هذا يا ليمان؟ إنهـا فظـيعة! إنـك ستدفع الناس إلى النوم! كان ينبغي لك أن تكون خبيراً من هذا، بعد الوقت الطويل الذى قضيته في ممارسة الخطابة، فبحق السماء لماذا لا تتكلم كإنسان؟ لماذا لا تكون على السجية؟ إنك تسيء إلى نفسك أبلغ إساءة إذا تلوت هذه الخطبة!".

هـذا مـا كانـت تقوله، ولو أنها قالته فأنت تعرف ماذا كان يحدث، وكانت هى تعرف كذلك! ولهذا لم تقل سوى أنها: "تلاحظ أنها تصلح كمقال لمجلة "نورث أميريكان ريفـيو".. أى أنهـا امتدحت الخطبة وألحت – في الوقت نفسه – من طرف خفيّ، ألى أنهـا لا تصلح خطبة! وأدرك ليمان وجهة نظرها، فمزقها، وارتجل خطبة جاءت آية في البلاغة والروعة!

فلكـي تملك زمام الناس دون أن تسـئ إليهم أو تسـتثير عنادهم، إليك القاعدة الثانية:

اجعل إشارتك للخطأ من طرف خفيٍّ.

الفصل الثالث
تكلم عن أخطائك أولاً

منذ بضع سنوات تركت ابنه عمى "جوزفين كارنيجى" بيتها فى "كانساس" وقدم إلى نيويورك لتعمل سكرتيرة لي، كانت إذا ذاك، فى التاسعة عشرة من عمرها، وقد اتمت دراستها قبل ذلك بثلاثة أعوام. وكانت تجاربها فى الحياة تزيد بقليل على العدم! ولكنها اليوم إحدى السكراتيرات البارعات المحنكات!

وذات يوم أوشكت أن انتقد مسلكاً لها، ولكني سكت فجأة، وقلت لنفسي: "لحظة واحدة يا ديل كارنيجى! إن سنك ضعف سنها، ولك من تجاربك في الحياة أضعاف ما لها، فكيف يمكن أن يكون لها مثل وجهة نظرك؟ وحكمتك، ومقدرتك، مهما كانت، هذه متواضعة؟! وماذا كنت أنت تعمل وأنت فى التاسعة عشرة من عمرك؟ أتذكر أخطاءك الفاضحة، وحماقاتك المتكررة؟ أتذكر الوقت الذي فعلت فيه كذا وكذا، وكيت؟!"

فلما قلَّبت الأمر على وجوهه، انتهيت إلى أن جوزفين، وهى فى التاسعة عشرة من عمرها، أفضل بكثير مما كنت وأنا فى مثل سنها! ولم يكن هذا – للأسف! – من قبيل إدخال السرور على قلب جوزفين!!

وبعد تلك المرة، صرت كلما أردت أن ألفت نظر جوزفين إلى خطأ أبداً بقولي: "لقد اتيت باجوزفين خطأ، ولكن الله يعلم انه ليس شراً من كثير مما أتيت! فانت لم تولدى ولك صدق الحكم على الأشياء، بل يتأتى هذا عن طريق التجربة وحدها، وأنت أفضل مما كنت أنا فى مثل سنك. إننى أحمل عبئاً كبيراً من الأخطاء الغبية

السخيفة، حتى إنه لا رغبة لدي إطلاقا في انتقادك أنت أو غيركِ. ولكن... هل يكون أصوب لو فعلت كذا وكذا!؟"

وثق أنه يثقل عليك أن تنصب إلى إحصائية مطولة بأخطائك الشخصية لو أن المنتقد بدأها مسلماً بأنه، بدوره ليس معصوماً من الأخطاء!

وقد تعلَّم الأمير "فون بولو" هذه الحقيقة عام ١٩٠٩ كان إذ ذاك رئيساً لحكومة ألمانيا فى عهد غليوم الثانى – الإمبراطور المتكبر المتعجرف، آخر أباطرة الألمان – وكان الإمبراطور جاداً فى بناء جيش وأسطول يفاخر بأن الدنيا لم تشهد لهما نظيراً. ثم حدث شئ يستدعى الدهشة! لقد أدلى الامبراطور بتصريحات رجَّت أوروبا، وتسببت بسلسلة من الأزمات ظلت جاثمة كالكابوس، زمناً، على صدر العالم! وزاد الأمور سوءا أن التصريحات كانت علنية، وفي الوقت الذى كان فيه ضيفاً على انجلترا! ثم زاد الامبراطور على ذلك أن أعطى إذنه الإمبراطوري الكريم بنشر التصريحات لمندوب صحيفة "الديلى تلجراف"!

وكان من بين هذه التصريحات أنه الألماني الوحيد الذى يشعر بالود نحو الانجليز! وأنه يبنى أسطولا يواجه به اليابان! وأنه – وحده – أنقذ انجلترا من السقوط إلى الحضيض على أيدي فرنسا وروسيا! وأن مشروع الحملة الذى وضعه "هو" مَكَّن "لورد روبرتس" من هزيمة "البوير"[1] فى جنوب أفريقيا..إلخ.

(١) حرب البوير الأولى: حرب نشبت بين البوير الشعب الذي ينحدر من أصول هولندية والإنجليز في جنوب إفريقيا بين عامي ١٨٨٠ و١٨٨١. والبوير هم جنوب أفارقة من أصل هولندي. وقد استولت إنجلترا على المستعمرة الهولندية عام ١٨٠٦ أثناء الحروب النابليونية. إلا أن هذا الاستعمار البريطاني قوبل بالمقاومة من البوير الذين رفضوا تحويلهم إلى الطائفة الإنجيلية والسياسات البريطانية التي تمنع العبودية. وفي عام ١٨٣٣، بدأ البوير الهجرة الجماعية إلى الأراضي الأفريقية حيث انشأوا جمهوريات (ترانسفال) و(أورانج فري). وعاش شعبا الجمهوريتين في سلام مع جيرانهم من البريطانيين حتى عام ١٨٦٧. وإندلعت الحرب الأولى بين البوير والإنكليز عندما حاولت الحكومة البريطانية توحيد مستعمراتها في جنوب إفريقيا وهي: الكاب، وناتال مع جمهوريات البوير، التي هي: الترانسفال وولاية أورانج الحرة، بغرض تشكيل اتحاد فيدرالي. عندما صار اللورد كارنافون سكرتيرا للمستعمرات عام=

ولم يحدث قط من قبل – أن جرت مثل هذه التصريحات على لسان ملك أوروبى فى وقت السلم! واشتعلت الدول الأوربية غضباً! وهاجت انجلترا وماجت، وجعل الساسة الألمان أيديهم على قلوبهم توجساً، وفى خضم هذا التوتر العنيف، وبينما الأزمة تضرب نطاقها حول الإمبراطور، اقترح على الأمير فون بولو أن يعلن مسئوليته عن هذه التصريحات، وأنه هو من أوعز بها للإمبراطور!

واحتج "فون بولو" قائلا: "ولكن يا مولاي.. لن يصدق أحد فى ألمانيا أو انجلترا أننى من الدهاء بحيث أنصح لجلالتكم بإلقاء مثل هذه التصريحات!" وفى اللحظة التى انطلقت فيها هذه الكلمات من بين شفتى "فون بولو" أحس لتوه انه قد ارتكب خطأ جسيما! وانفجر الإمبراطور صائحاً كالعاصفة: "أتعتبرني، إذن، حماراً أرتكب من الأخطاء ما لا يمكن أن ترتكبه أنت؟!"

عندئذ عرف "ون بولو" أنه كان يجب أن يمتدح قبل أن ينتقد!.. ولما كان هذا قد فات أوانه، فقد فعل أفضل ما هو ممكن فى مثل هذا الوقت: امتدح بعد أن انتقد!

فقد اجاب فى إجلال وتوقير: "إنني أبعد ما أكون عن أشير ولو مجرد إشارة إلى هذا!! فجلالتكم تفوقوني في نواحٍ تنكر لا في المعرفة البحرية والعسكرية وحسب

=١٨٧٤ بدأ في التفاوض من أجل تحقيق هذه الغاية. فشلت المفاوضات عام ١٨٧٧، فأرسل اللورد كارنافون، السير ثيوفيلس شيستون لضم الترانسفال. سافر مندوبان من البوير إلى لندن للاحتجاج على الضم، لكنهما لم يحرزا شيئا، لذلك، قرر شعب البوير إجبار القوات البريطانية على الخروج بالقوة. وفي عام ١٨٨٠، انتخب البوير كلا من باول كروجر وبييه جوبير وبريتوريوس قادة لهم في هذا الصراع. حدث أول اشتباك عام ١٨٨٠، عندما اجتاح البوير حامية بريطانية، وبعد أربعة أيام، هزموا رتلا بريطانيا بقيادة الكولونيل فيليب أنستروتر. في عام ١٨٨١، هزمت القوات البريطانية في معركة ماجوبار، واعترف البريطانيون بالهزيمة، ومنحوا الترانسفال الاستقلال. حرب البوير الثانية حرب استمرت من ١١ أكتوبر ١٨٩٩ إلى ٣١ مايو ١٩٠٢ بين الإمبراطورية البريطانية وجمهوريتي بوير مستقلتين. وبحلول عام ١٩٠٠، نجحت القوات البريطانية في السيطرة على معظم المدن البويرية. تمثلت خطورة البويريين في شنهم لبعض الهجمات المسلحة. لكن الإنجليز بفضل خططهم المدروسة قضوا على معظم الوحدات البويرية المسلحة. في الوقت ذاته اعتقلت أسر جنود البوير في معسكرات اعتقال. (نقلا عن موقع الموسوعة العربية "ويكيبيديا"، ar.wikipedia.org) ومصادر أخرى ثانوية.

بـل في العلـوم الطبيعية، وكم كنت أستمتع بشرح جلالتكم لجهاز البارومتر (جهاز قـياس الـضغط الجوي) والتلغراف اللاسلكي وآشعة "روتنجن" إنني جاهل جهلا شـديدا، يامـولاى، بكل فروع، العلوم الطبيعية فليس لدى أدنى فكرة عن الكيمياء أو الطبيعة، وأنا عاجز عن تفسير أبسط الظواهر الطبيعية!"

وصـمت "فـوم بولـو" قلـيلا، ثـم قال "ولكنني قد استعضت عن هذا ببعض المعـرفة التاريخـية، وربمـا بـبعض صفات تنفع فى ممارسة السياسة، وخاصة الناحية الدبوماسية".

وةاشـرف وجـه الامبراطور من جديد! لقد امتدحه "فون بولو"، بل ارتفع به إلى علـيين، وأهـوى بنفسه إلى الحضيض! كان بإمكان القيصر أن يعفو عن أي شئ بعد هذا، فصاح في حماسة:

"ألم اقـل لـك مـراراً إنـنا نكمـل أحـدنا الآخر؟ ينبغى أن نقف دائماً جنباً إلى جـنب، وسنقف!" وشد على يد "فون بولو" لا مرة واحدة، بل عدة مرات. وظل طول يومه ملازماً حماسته حتى أنه صاح ملوحا بيده فى الهواء: "أي شخص يسيء إلى "فون بولو" سألكمه في أنفه!".

فـإذا كانـت بـضع عـبارات تلـزم بهـا نفسك حدود التواضع، وترفع بها شأن محـدثك بمـا تضفيه عليه من مديح وثناء يمكنها تحويل إمبراطورا غاضب إلى صديق حميم، فتـصـوَّر مـا يـستطيع التواضـع والمـديح أن يفعـلاه لـك ولي فى اتصالاتنا اليومية!

فـلـكـي تمـلـك زمام الـنـاس دون أن تسـئ إلـيهـم أو تسـتـثير عـنـادهـم، إلـيـك الـقـاعـدة الـثـالـثـة:

ابدأ بتوجيه النقد لنفسك قبل انتقاد الآخرين.

الفصل الرابع
لا أحد يحب أن يتلقى الأوامر

حظيت أخيرا بشرف تناول العشاء مع الآنسة "أيداتاربل" عميدة كتاب السير الذاتية الأمريكيين. وحين أخبرتها أنني عاكف على وضع هذا الكتاب، بدأنا نتناقش في موضوع امتساب الأصدقاء، فقالت إنها عندما كانت تكتب سيرة "أوين يونج" قابلت رجلا أمضى مع السيد "يونج" ٣ سنوات، وقد صرح لها هذا الرجل بأنه خلال هذه الفترة، لم يسمع "أوين يونج" يوماً يصدر أمراً لشخص، بل كان يستغني عن ذلك بالاقتراحات المهذبة.

لم يقل يونج أبداً "إفعل" أو "لا تفعل" بل كان يقول دائماً: "هل لك أن تفعل هذا؟" أو "أترى أن من الأصوب أن تفعل كذا؟". وكثيراً ما كان يقول لسكرتيره بعد أن يملي عليه رسالة: "ما رأيك فيها؟"، وإذا راجع خطاباً كتبه أحد معاونيه كان يقول له: "ربما لو أضفنا إليه هذه العبارة كان أفضل.."، كان دائماً يفسح للشخص الآخر المجال ليتصرف من تلقاء نفسه!

أسلوب كهذا، فى معاملة الناس، يجعل من الهين على الشخص الآخر أن يصحح خطأه.. وأسلوب كهذا يحتفظ للطرف الآخر بكبريائه، ويشيع فيه إحساساً بالأهمية، ويسلس قياده ويدفعه للتعاون بدلا من أن يحفزه للثورة والعناد!

فلكي تملك زمام الناس دون أن تسئ إليهم أو تستثير عنادهم

إليك القاعدة الرابعة:

اقترح بشكل مهذب بدلا من صيغة الأمر الصريح.

الفصل الخامس

دع الطرف الآخر يحتفظ بكرامته

منذ سنوات مضت كانت "شركة جنرال الكتريك" تواجه مهمة دقيقة هي إقالة "تشارلس شتينمتز" من رياسة أحد اقسامها! وكان "شتينمتز" عبقرياً فى الكهرباء، ولكنه ما إن عين رئيساً لقسم الحسابات بالشركة حتى أظهر عجزاً فاحشا، ورغم ذلك لم تجرؤ الشركة على انتقاده أو الإساءة إليه. لم يكن لها غنى عنه، وكان هو شديد الحساسية مرهف الشعور فكيف حسموا هذه المشكلة الدقيقة؟ لقد خلعوا عليه لقباً جديداً، جعلوه "المهندس المستشار للشركة" ثم نصبوا شخصاً آخر لرياسة قسم الحسابات.

وقد سَعِد "شتينمتز" بهذا اللقب، وسَعِد به كذلك مديرو الشركة، فقد حلوا مشكلة دقيقة حساسة دون جلبة ولا ضوضاء!

أما نحن فنعمد مباشرة إلى إيذاء مشاعر الآخرين، ننتقد الطفل علناً وأمام الأغراب، دون أن نقدر الجرح العميق الذى يصيب كبرياءه، بينما بضع دقائق من التفكير، وكلمة مهذبة أو اثنتين، وإدراكاً لوجهه نظر الطرف الآخر، كفيلة بتخفيف وطأة اللطمة، وكسر حدتها: فدعنا نذكر هذا في أول مرة تواجهنا فيها مهمة إقالة موظف أو الاستغناء عن خادم، أو نصح طفل.

كان للسيد "دوايت مورد" مقدرة لا تُنافَس على التوفيق بين اثنين يوشك كل منهما أن يطبق فى عنق الآخر! فكيف؟ كان يسعى بحكمة وراء الشئ الواحد الذي تتفق عليه وجهتا نظر المتخاصمين، فيؤكده في وضوح تام، وأيا كانت

الظروف فإنه لا يضع أحدهما منهما فى الجانب الخطأ والآخر فى الجانب الصواب!


مصطفى كمال أتاتورك

وفى عام ١٩٢٢، وبعد قرون طويلة من العداوة المستحكمة، اعتزم التراك طرد اليونانين للأبد من الأراضى التركية، وخطب "مصطفى كمال"[1] فى جنوده خطبة "نابليون" قال فيها: "إن هدفكم هو البحر البيض المتوسط!". واشتعلت إحدى الحروب المريرة التى عرفتها الأزمنة الحديثة، وانتصر فيها الأتراك! وفيما كان القائدان اليونانيان "تريكوبس" و"ديونيس" فى طريقهما الى مركز قيادة "مصطفى كمال" طالبين التسليم، استمطر الشعب التركى لعنات السماء على أعدائه المنهزمين! لكن "كمال" كان متحرراً من زهو المنتصرين، فقال للقائدين المهزومين وهو يصافحهما: "تفضلا بالجلوس فلابد أنكما متعبان" ثم جاهد ما استطاع كى يخفف عليهما وقع الهزيمة بقوله لهما: "ربما كانت حال المنتصر فى هذه الحرب أسوأ من حال المهزوم"!

ففى نشوة الانتصار الباهر لم ينسى "مصطفى كمال" هذه القاعدة الاساسية.. القاعدة الخامسة

دع الطرف الآخر يحتفظ بكرامته.

(١) مصطفى كمال أتاتورك (١٨٨١ — ١٩٣٨) حاكم تركي. علماني متطرف يوصف بأنه مؤسس تركيا الحديثة. ألغى الخلافة الإسلامية عام ١٩٢٤ وأحل الحرف اللاتيني محل الحرف العربي. (نقلا عن: معجم أعلام المورد — موسوعة تراجم لأشهر الأعلام العرب والأجانب القدامى والمحدثين مستقاة من "موسوعة المورد" — تأليف منير البعلبكي — إعداد: الدكتور رمزي البعلبكي — دار العلم للملايين — بيروت — الطبعة الأولى ١٩٩٢ — صفحة ٣٦٩ — بتصرف واختصار).

الفصل السادس
كيف تحفز الناس للنجاح

قضى "بيت بارلو" حياته كلها يجوب الأقطار مع "سيرك" متنقّل يعرض التمثيليات الهزلية ومعه كلب وحصان. وكنت أستمتع بمراقبته وهو يدرب الكلاب الجديدة على اللعب، فلا حظت أنه فى اللحظة التي يأتي كلبه فيها بفعل يدل على الإجادة، فإنه يسارع فيربت ظهره، ويمتدحه ويلقى له قطعة لحم، ويجعل هذه الإجادة اليسيرة شيئاً كبيراً!

وإني لأعجب لماذا لا نستخدم نحن هذه الخطة نفسها مع الناس!! لماذا لا نستخدم "اللحم" بدلاً من "السوط"؟ لماذا لا نستخدم المديح بدلاً من الانتقاد؟ لماذا لا نمتدح أقل إجادة؟ فهذا يحفز الشخص الآخر حتما على مواصلة الإجادة!.

لقد وجد "لويس لويس" بالتجربة أن امتداح أقل إجادة يجدي حتى مع المجرمين فى سجن "سنج سنج"، وقد تلقيت منه خطاباً، يقول فيه:

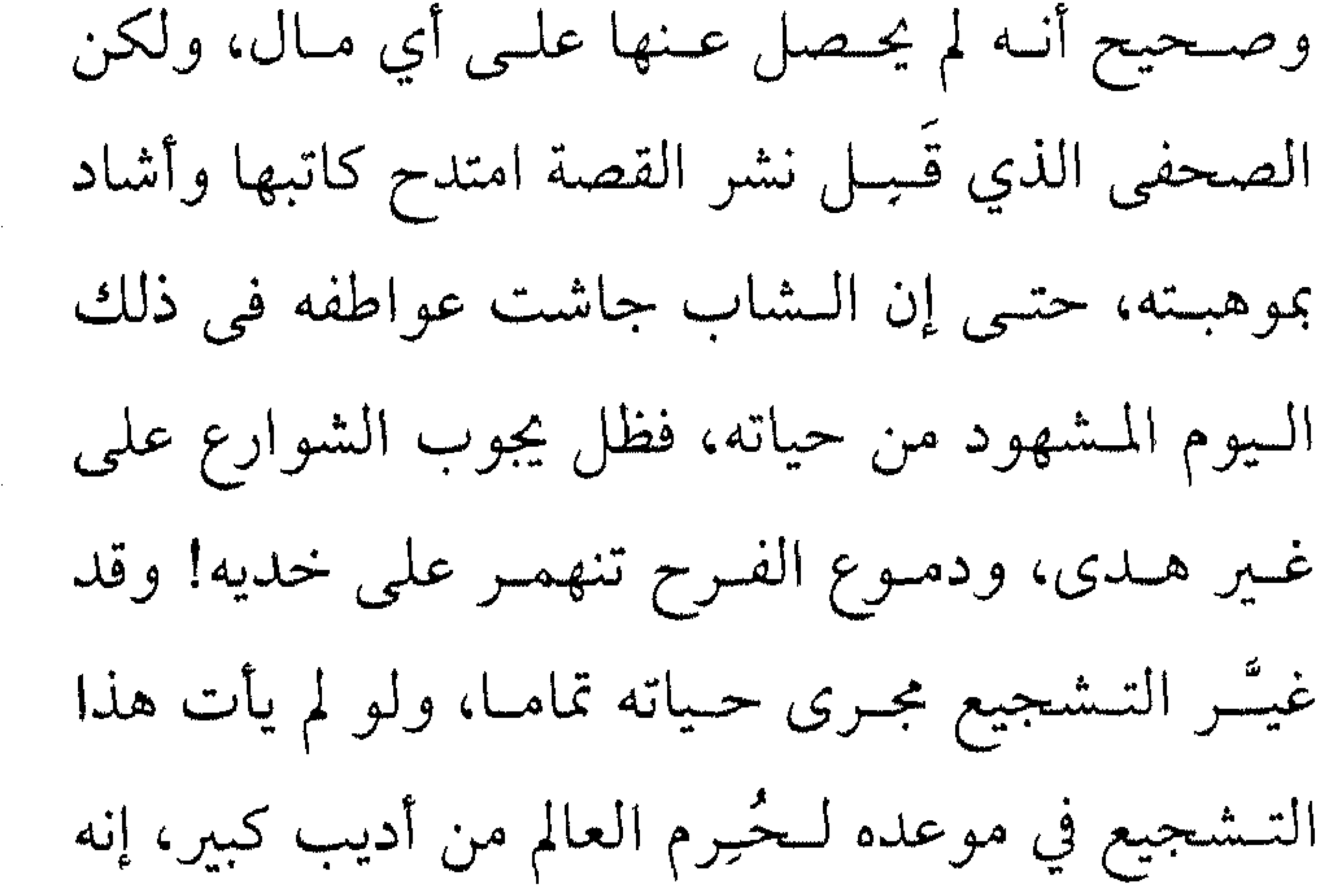
"لقد وجدت أن تقديرى لما يبذله نزلاء السجن من جهود يأتي بنتائج، ويستحث خطاهم نحو الإصلاح، أكثر مما يفعل النقد والتفتيش عن الأخطاء".

وأنا على أية حال لم يزج بي بعد فى "سنج سنج"، لكنني أستطيع النظر إلى ماضي حياتي فأرى أن شيئاً قليلاً من التقدير غيَّر مجرى حياتى كلها. والتاريخ ممتليء بالشواهد على المعجزات التي صنعها التقدير.

فقبل ٥٠ عاما كان صبي في العاشرة من عمره يشتغل عاملا في مصبع بمدينة "نابولي" الإيطالية، وكان يطمح إلى شيء واحد هو أن يصبح مغنيا، ولكن معلمه

الأول دفعه لليأس قائلا: "صوتك يشبه عصف الرياح"، لكن أمه، رغم كونها فلاحة فقيرة، احتضنت طموحه وامتدحت صوته وأفرطت في الثناء على طريقته في الغناء، بل كانت تخرج حافية القدمين تعمل بكد واجتهاد لتوفر له ما ينفق منه على دروس الموسيقى، وبفضل التقدير الذي أسبغته هذه الفلاحة البسيطة، تغيَّر مجرى حياة هذا الصبي كلها، ولعلك سمعت به: إنه "كاروزو".

وكان هناك شاب آخر في لندن يحلم أن يكون كاتبا وبدا له أن الظروف تعمل ضد حلمه. إنه لم يقض في المدرسى سوى ٤ سنوات، ثم دخل أبوه السجن لعجزه عن سداد ديونه، وانتهى الشاب أخيراً لعمل حقير كانت مهمته فيه أن يلصق أوراقاً مطبوعة على زجاجات للطلاء، وكان يؤدى هذا العمل في مخزن مهجور مليء بالفئران، وكان ينام في غرفة على سطح مع صبيين آخرين من مشردي لندن، وكان قليل الثقة في مقدرته على الكتابة، حتى إنه لم يكن يقوم ليكتب، إلا بعد مرور جزء كبير من الليل، حتى لا يضحك منه أحد زميليه! ورُفِضت له قصص عديدة، وأخيراً جاء يوم يئس من أن يأتي، إنه اليوم الذي قُبِلت فيه إحدى قصصه


وصحيح أنه لم يحصل عنها على أي مال، ولكن الصحفى الذي قَبِل نشر القصة امتدح كاتبها وأشاد بموهبته، حتى إن الشاب جاشت عواطفه فى ذلك اليوم المشهود من حياته، فظل يجوب الشوارع على غير هدى، ودموع الفرح تنهمر على خديه! وقد غيَّر التشجيع مجرى حياته تماما، ولو لم يأت هذا التشجيع في موعده لحُرِم العالم من أديب كبير، إنه يدعى: "تشارلز ديكنز"!


تشارلز ديكنز

ومنذ خمسين عاما كان صبي آخر من لندن يشتغل كاتباً بسيطاً في متجر

متواضع، وكان يستيقظ فى الخامسة صباحاً فيكنس المتجر وينظمه ثم ينكب على عمله ١٤ ساعة يوميا! وكان الفتى يحتقر هذا العمل ويكرهه، وبعد عامين طفح الكيل، ولم يعد يحتمل شيئاً فوق ذلك، فنهض ذات صباح وقطع ١٥ ميلاً كانت تفصل بينه وبين؟ أمه التي كانت تعمل في بيت أحد الأثرياء، وتوسَّل الصبي إلى أمه أن تعفيه من هذا العمل، واقسم لينتحرن إن هي أصرت على عودته لعمله ذاك! ثم كتب خطاباً طويلاً يفيض مرارة إلى ناظر مدرسته القديمة، شاكيا إليه سوء حظه في الدنيا، فأسبغ عليه ناظر المدرسة التقدير، مؤكدا أنه شاب كفء ذكي، وعيَّنه في مدرسته. وغيَّر هذا التقدير مستقبل الصبي وترك فيما بعد أثرا باقيا في الأدب الإنجليزي الحديث فقد كتب هذا الصبى منذ ذلك الحين إلى اليوم أكثر من سبعين كتابا، وجنى من قلمه أكثر من ٢ مليون دولار، ريال! ربما تكون قد سمعت به: إنه "هـ.ج. ويلز"(١)!



هـ. ج. ويلز

أتبغى تحسين أحوال الناس، أو من يهمك أمره منهم؟. لو أننا، أنت وأنا، شجعنا الناس الذين نتعامل معهم على إدراك مواهبهم الخفية لذهبنا إلى أبعد من مجرد تحسينهم.. إذن لخلقناهم من جديد! أتظن هذه مبالغة؟ إذن فانصت إلى هذه الكلمات الحكيمة التى قالها "وليم جيمس"، ولعله أعظم عالم نفس أنجبته أمريكا فى تاريخها: "إذا نحن عقدنا مقارنة بين أحوالنا كما هي، وما يجب أن تكون عليه

---

(١) هربرت جورج ويلز: (١٨٦٦ – ١٩٤٦) اشتهر في العربية باسم "اتش جي ويلز"، كاتب إنجليزي. يعد من أبرز أعلام الرواية العلمية. ومن أشهر مؤلفاته في هذا المجال "آلة الزمن"، وقد تحولت عدة أعمال روائية له إلى أفلام خيال علمي غربية شهيرة. (نقلا عن: معجم أعلام المورد – موسوعة تراجم لأشهر الأعلام العرب والأجانب القدامى والمحدثين مستقاة من "موسوعة المورد" – تأليف منير البعلبكي – إعداد: الدكتور رمزي البعلبكي – دار العلم للملايين – بيروت – الطبعة الأولى ١٩٩٢ – صفحة ٤٩٦ – بتصرف واختصار).

لـوجدنا أنـنا أنـصاف أحـياء! إننا نستخدم جزءاً يسيراً وحسب من مواردنا البدنية والذهنـية، أو بـصياغة أخرى: يعيش كل منا فى نطاق ضيق يصطنعه داخل حدوده الواسعة! إنه يملك قوى مختلفة الأنواع ولكنه يحيد – عادة – عن استخدامها" .

نعـم، أنـت – ايهـا القـارئ – تملـك قـوى مخـتلفة الأنـواع ولكـنك تحـيد عن اسـتخدامها. وإحـدى هـذه القـوى: القـدرة علـى امـتداح الناس، وبث الأمل فى نفوسهم بلفت أنظارهم إلى مواهبهم الكامنة.

فلكي تملك زمام الناس دون أن تسيء إليهم
أو تستثير عنادهم، إليك القاعدة السادسة

امتدح كل عمل جيد مهما صَـغُـر، وابذل التقدير مخلصا، وكن كريما في بذل الثناء.

الفصل السابع

اجعل لـ "الكلب" اسما جميلا

ألحقت صديقة لي تدعى السيدة "أرنست جنت" بخدمتها خادمة جديدة وأوصتها بالحضور لتتسلّم عملها الاثنين التالي، وفى هذه الأثناء اتصلت "السيدة جنت" بسيدة كانت تستخدم هذه الخادمة من قبل، فاتضح لها أن بالفتاة عيوباً لا يجوز السكوت عليها، فلما جاءت الخادمة لتتسلّم عملها قالت لها السيدة جنت: "إصغ إلى يا "نيللى لقد اتصلت أمس بالسيدة التي كنت تشتغلين لديها، فأكدت أنك مخلصة أمينة، وطاهية ماهرة، لكنها قالت إنك لا تبالين بالنظافة كثيراً وأظنها تبالغ! فها أنت ترتدين ثياباً نظيفة، وأنا واثقة من أنك ستهتمين بنظافة البيت مثل اهتمامك بنظافة ثيابك تماماً!". وكانت الخادمة فعلا عند حسن ظن السيدة بها، فأصبح البيت بفضلها لامعا براقا! بل إن "نيللي" كانت تفضل قضاء ساعة إضافية في التنظيف حتى لا تخيّب ظن السيدة بها!

قال لى "صمويل فوكلين"، مدير شركة "بلودين" للقاطرات ذات يوم: "فى وسع أي إنسان أن ينقاد لك طواعية إذا أظهرت له أنك تحترم فيه نوعا واحدا من القدرة، فإذا أردت الإفادة من شخص في ناحية، فما عليك إلا أن تؤكد له أن هذه الناحية بالذات من نواحى القوة فيه؟".

وقال شكسبير: "تظاهَر بفضيلة إن لم تكن فيك"، وإنه ليحدر بك أن تتظاهر دائماً بأن الشخص الآخر له الفضيلة التي يجب أن تكون له. أعطه صيتاً حسناً يقم على الاحتفاظ به وتدعيمه، ويبذل جهد الجبابرة حتى لا يخيّب ظنك فيه!

وقد وصفت "جورجيت لو بلان" فى كتابها "حياتي مع مترلنك" التحول العجيب الذى طرأ على فتاة بلجيكية بلهاء، فقالت: "اعتادت فتاة كانت تعمل

خادماً في فندق مجاور أن تحضر لي وجبات طعامي وكانت تدعى ماري، وتلقَّب "بغاسلة الصحون" لأنها بدأت عملها في مغسل الفندق، وكانت دميمة الخلقة حولاء العينين، معوجة الساقين.. وذات يوم، بينما هى تحمل لى صحن "المكرونة" قلت لها: إنك لا تدرين أية كنوز دفينة فيك!".

"وجرياً على عادتها فى السيطرة على عواطفها، لبثت بضع دقائق لا تحير حركاً ثم وضعت الصحن على المائدة وزفرت زفرة جرى، وقالت: "يا سيدي لم أكن لأصدق ذلك أبداً". إنها لم تبد شكاً، ولم تلق سؤالاً، بل عادت، بكل بساطة إلى المطبخ وأعادت لنفسها ما قلته لها. ثم اشتد به إيمانها حتى إن أحداً لم يعد يسخر منها بعد ذلك أبداً"!.

على أن أغرب ما فى التحول الذى طرأ عليها، هو ما استولى على مشاعرها! فقد آمنت بأنها مستودع للروائع غير المنظورة، فبدأت توجه عنايتها نحو وجهها، وجسدها، حتى بدا كأن شبابها الذابل بدأ يتفتح من جديد! وبعد مضى شهرين، وبينما استعد للرحيل جاءت إلى مارى وتخبرني بخطبتها لابن عم رئيس الطهاة فى الفندق وقالت: "سأصبح عما قريب سيدة!". وهكذا غيرت عبارة صغيرة حياتها بأكملها!". وثمة مثل قديم يقول: "أعط الكلب اسماً بغيضاً يسهل عليك بعد ذلك أن تخنقه"، ولكن امنحه اسماً جميلاً ثم انظر ماذا يحدث!.

ويقول "لويس لويس" مدير سجن "سنج سنج": "هناك وسيلة واحدة لأن تنال من مجرم شرير على خير مافيه: عامله كما لو كان سيداً شريفاً وسيستجيب لهذه المعاملة فورا"!.

فلكي تملك زمام الناس دون أن تسئ إليهم أو تستثير عنادهم، إليك القاعدة السابعة

امنح الرجل ثناءً حسنا وسيعمل هو على تأكيده.

الفصل الثامن
أظهِر الخطأ يسير التصحيح

منذ وقت قصير، وقع أحد أصدقائي في غرام فتاة وسرعان ما خطبها، وبعد قليل من الخطوبة، رغبت إليه خطيبته فى أن يتعلم الرقص فاستجاب لرغبتها، قال لي وهو يروي القصة: "الله يعلم أنني كنت فى أشد الحاجة لدروس الرقص. كنت قد تعلمت الرقص منذ نحو ٢٠ سنة، فلما عدت إليه، عدت كما بدأته، وقد صارحتني المدرسة الأولى التى قصدت إليها، بهذه الحقيقة صادمة، ثم قالت لى إنني على خطأ بيِّن، وأنه يجب نسيان ما تعلمته سابقا وأن أبدأ من جديد! لكن هذا احتاج مني مجهوداً كبيراً، ولم يكن لديَّ دافع يدفعني لمواصلة التعليم فتركتها"!.

"وربما تكون المعلمة الثانية قد كذبت عليَّ، ولكنني فضلتها! قالت لي إن رقصي قديم العهد بعض الشيء، لكن المبادئ في جوهرها صحيحة. وأكدت أنني لن ألقى عناء في تعلُّم بعض خطوات جديدة. لقد بثت المعلمة الأولى اليأس في نفسي بتأكيدها أخطائي، أما الثانية ففعلت العكس تماماً: امتدحت الشيء الوحيد الصحيح في رقصي، وهوَّنت كثيراً من شأن أخطائي. وكانت تقول لي دائما: "إن لك أذناً موسيقية.. إنك راقص موهوب"، ورغم إيمانى بأننى كنت – وسأظل – راقصاً من الدرجة الرابعة، إلا أنني كنت أتشكك أحياناً وأقول لنفسى: ربما كانت تعني ما تقول!. والواقع أنني كنت أدفع لها بسبب ما تتابعني به من تشجيع وتقدير!"

قل لطفل، أو لزوج، أو لموظف إنه غبي أو أحمق عندما يفعل شيئاً ما، وإنه

ليست لـه المقـدرة علـى إتـيانه، يـستمر في الخطـأ ومحطمـا كل دافع للتحسن. وفي المقابـل، أجعـل شخـصا آخـر يـدرك أن لـك فيه ثقة، ولك بمقدرته إيمان وأنه لديه موهـبة لم يـتعهدها كمـا ينبغي، تجده يتدرب حتى يتفوق! وهذا هو الأسلوب نفسه الـذي يـستخدمه "لـويل تـوماس" وصدقنى إنه لفنان مبدع فى مضمار العلاقات الإنسانية إنه يخلقك من جديد، ويمنحك الثقة، ويبث فيك الشجاعة والأيمان!

قـضيت معـه وزوجـته، أخـيراً، عطلـة نهايـة الأسـبوع، فدعانـى إلى ان ألاعبه وزوجـته "الـبريدج". قلت: "ولكن لا أعرف عن هذه اللعبة شيئاً؟! إنها تبدو لي كالـسر المغلـق!". فقـال: "كـيف؟ لـيس فـى الأمـر سـر إطلاقـا. ولا شئ يتطلبه "الـبريدج" غـير الذاكـرة وصـدق الحكم، وقد كتبت أنت فصلاً عن الذاكرة ذات مرة، إن "البريدج" هو اللعبة التى تلائم مواهبك!".

ووجدتنـى، قـبل أن أدرك ما أنا فاعل، أجلس إلى مائدة البريدج، وقد بدت لى اللعبة شيئاً هيناً، لا لشئ، إلا لأنني قيل لي إن لديَّ استعدادا طبيعياً لها!.

والكلام عن "البريدج" يذكرنى باللاعب الشهير "إلي كلبرستون"، الذي تجد اسمـه مذكوراً في كل بيت يلعب فيه "البريدج" وقد ترجمت كتبه في هذه اللعبة إلى ١٢ لغـة، وبـيع مـنها حوالي مليون نسخة، ومع ذلك قال لي إنه لم يكن ليتخذ من هذه اللغة حرفة لو لم تقل له سيدة شابة إن له استعداداً خاصاً لها!.

فحـين أتـى إلى أمـريكا عـام ١٩٤٢، حـاول أن يـشغل مدرسـاً للفلسفة وعلم الاجـتماع أخفق، ثم حاول أن يشتغل ببيع الفحم وأخفق أيضاً. وحاول أن يشتغل ببـيع الـبن فأخفق كذلك!. ولم يكن في تلك الأيام لاعب ورق خائب وحسب، بل كـان عنـيداً صـلب الـرأى، حتـى إن أحـداً لم يكن يرضى ملاعبته. ثم التقى سيدة حـسناء مـن معلمـات "الـبريدج" هـي "جـوزفين ديلون" فأحبها وتزوجها. وقد

لاحظت دقته واهتمامه بتحليل ورقها وهي تلاعبه، فأقنعته بأنه عبقري في اللعب، وقد قال لي كلبرستون إن هذا التشجيع وحده هو الذي دفعه لاتخاذ "البريدج" حرفة!

فلكي تملك زمام الناس دون أن تسئ إليهم أو تستثير عنادهم، إليك القاعدة الثامنة:

اجعل الغلطة المراد إصلاحها تبدو ميسورة التصحيح وأجعل العمل المراد إنجازه يبدو سهلا.

الفصل التاسع
كيف تجعل الطرف الآخر يحب العمل؟

في عام ١٩١٥ كانت دول العالم ينقض بعضها على بعض بشكل وحشي لا سابقة له التاريخ! وكان السؤال الحائر الذي يتردد على الشفاه هو: هل يمكن إعادة السلام؟!

لم يكن أحد يدري! ولكن "ودرو ولسون" كان عازماً على المحاولة، فأرسل مبعوثاً شخصياً له إلى أوربا، ليتشاور مع قادة الحرب هناك. وكان "وليم جننجزيان"، وزير الخارجية أنذاك يرغب فى أن يكون مبعوث الرئيس، إذ رآها فرصة سانحة ليسدي للإنسانية خدمة عظمى، ويخلّد اسمه في التاريخ! ولكن "ولسون" عيَّن صديقة الحميم "الكولونيل هاوس"، وزاد على ذلك أن طلب من هاوس أن ينقل نبأ اختياره لبريان!

قال هاوس في مذكراته: "كان واضحا أن "بريان" أحس بخيبة أمل مريرة عندما علم أنه لن يكون مبعوث الرئيس إلى أوربا، ولكني بادرته بقولي إن الرئيس رأى أن من الحكمة ألا يوفد رجلاً ذا صفة رسمية، حتى لا يلفت إليه الأنظار، ويثير تساؤل الناس (أرأيت هذا الميدح المقنَّع؟!). وقد اقتنع "بريان" عندئذ!"

كان الكولونيل هاوس – فضلا عما يمتاز به من كياسة ولباقة – يتبع إحدى القواعد الهامة فى فن العلاقة الإنسانية، وهي: اجعل الطرف الآخر يحب ما تقترحه عليه!

وكانت "السيدة جنت" – وقد أسلفت ذكرها – تتبرم بالصبية الذين يلهون أمام بيتها ويفسدون الزرع النابت في مدخله، وقد جربت معهم اللوم والتعنيف بلا

جـدوى، وأخـيراً حاولـت أن تـضفي على أسوأ الصبيان في العصبة وأكثرهم عبثاً، مركـزاً وسـلطاناً فجعلـته "جاسوسها"، ونصَّبته مشرفاً على حديقة منزلها، وأوقد "الجاسـوس" ناراً خلف البيت، وحمى فيها قضيباً من الحديد، وهدد أن يكوي كل من يطأ الحديقة بقدمه!

هكذا الطبيعة الإنسانية!

فلكي تملك زمام الناس دون أن تسئ إليهم أو تستثير عنادهم،

إليك القاعدة التاسعة:

اجعل الطرف الآخر يحب ما تقترحه عليه.

وفي النهاية

إليك ٩ قواعد لتستطيع قيادة الناس دون الإساءة أو استثارة العناد

القاعدة الأولى: إبدأ بالثناء والتقدير المخلص.

القاعدة الثانية: اجعل إشارتك للخطأ من طرف خفيٍّ.

القاعدة الثالثة: ابدأ بتوجيه النقد لنفسك قبل انتقاد الآخرين.

القاعدة الرابعة: اقترح بشكل مهذب بدلا من صيغة الأمر الصريح.

القاعدة الخامسة: دع الطرف الآخر يحتفظ بكرامته.

القاعدة السادسة : امتدح العمل الجيد مهما صَغُر، وابذل التقدير مخلصا، وكن كريما في الثناء.

القاعدة السابعة: امنح الرجل ثناءً حسنا وسيعمل هو على تأكيده.

القاعدة الثامنة: اجعل الغلطة المراد إصلاحها تبدو ميسورة التصحيح وأجعل العمل المراد إنجازه يبدو سهلا.

القاعدة التاسعة: اجعل الطرف الآخر يحب ما تقترحه عليه.

الجزء الخامس

رسائل أتت بنتائج كالمعجزات

أراهـن أنـني أعـرف مـا يـدور بذهـنك الآن! إنك تقول لنفسك "رسائل أتت بنتائج كالمعجزات؟! كلام فارغ! إن هذا ليس إلا كإعلانات أدعياء الطب!".

ولـست ألـومك!! فـربما قلـت أنا مثلما تقول لو أنني قرات كتاباً كهذا منذ ١٥ عاماً!

أأنـت متـشكك؟! عظيم فأنا أحب المتشككين الراغبين فى الاقتناع؟ فكل تقدم طـرأ علـى الـتفكير الإنـساني هو وليد التشكك، والفضل فيه راجع إلى المتسائلين، المتشككين، القائلين: "أرنا"!.

الحـق أنه ليس فيه من المبالغة شيء! هو وصف لما دون الحقيقة، وقد اخترته بعد تفكـير عميق. فبعض الرسائل الواردة بهذا الفصل أتت بنتائج تقدَّر بضعف النتائج الـتي تأتي بها المعجزة عادة! ومن الذي وضع هذا التقدير؟ وضعه "كمين دايك"، وهـو مـن خـيرة المتخصـصين فى فن الدعاية والإعلان، مدير قسم "ترويج البيع" فـى شـركة "كولجيت – بالمولـيف – بـيت" سـابقا، ورئـيس مجلـس إدارة "اتحاد المعلمين الوطني حاليا".

يقـول الـسيد دايـك في الرسـائل الـتي اعـتاد أن يرسـلها في طلـب البـيانات والمعلومات من تجار التجزئة الذين تعاملهم شركته قلما استجاب لها ٥ أو ٨ ٪ من العمـلاء، وكانـت ١٥ ٪ شـيئا خارقـا للعـادة، واسـتجابة ٢٠ ٪ شـيئا لا يقل عن المعجزة!.

لكـن رسـائل دايك – المنشورة هنا – استجاب لها أكثر من ٤٢ ٪ من العملاء. أي أن هذه الرسالة بعبارة أخرى أتت بضعف ما تأتي به المعجزة!.

كـلا! لا تـضحك، فقـد وضع الرسالة لتأتي بهذه النتيجة واسمع تعليل دايك

هـذه الـزيادة الكـبيرة: "كان عيبي الوحيد أن الرسائل التي اعتدت إرسالها لعملائي كانـت تـبدأ بتمهيد خاطئ، ولكني في رسالتي الأخيرة عملت على تلافي هذا الخطأ، فأحـدث هـذا تـأثيرا يـزيد بمقـدار يـترواح بين ٥٠٠ و ٨٠٠ ٪ على تأثير الرسائل السابقة".

وهذه رسالة "السيد دايك" وقد وضعت تعليقاتي الخاصة عليها بين قوسين:

"السيد جون بلانك

بلا نكفيل انديانا.

"عزيزى السيد بلانك.

"ترى هل استطيع الاعتماد على معونتك فى حل مشكلة تواجهني؟.

(وتخيَّل صـاحب مـصنع لخشب البـناء في "أريزونا" يتسلم خطابا من مدير بـشركة "جوهانـز مانفـيل" بنـيويورك، فيجد في السطر الأول منها أن المدير الكبير يـسأله المخرج من مشكلة يواجهها! لكأني بصاحب المصنع يقول لنفسه شيئا كهذا: "حـسنا، إذا كـان هذا المدير النيويوركي في حاجة إلى المعونة فهو ولا شك قد قصد الـشخص الملائـم!! إنـي أحـاول دائمـا أن أكون كريما أساعد الناس، فلنر ما الذى يعكر عليه صفوه").

ولقد وفِّـقت في العام الماضي إلى إقناع شركتنا بإسداء خدمة حقة لعملائنا، هي أن تقوم بحملة للدعاية عن طريق الخطابات المباشرة نتكفل نحن بنفقاتها كافة.

(وربمـا توقَّــف العمـيل عند هذه الفقرة وقال لنفسه: "طبعا يجب أن يتحملوا الـنفقات جميعا! إن المكـسب يتـسرب كله لجيوبهم! إنهم يربحون الملايين بوصفهم تجـار جملـة، بيـنما أنـا تاجـر التجـزئة المسكين، أجاهد وأكافح لأدفع إيجار متجرى

والان ما خطب أخينا هذا"؟.

وقد أرسلت أخيرا إلى ١٦٠٠ من عملائنا أسألهم عن مدى نجاح حملة العام الماضي. وكم كان سروري عظيما حينما أيد معظمهم نجاح هذا النوع من الدعاية الذي رأوا فيه عونا لهم على زيادة مبيعاتهم. الأمر الذى شجعنا على تكراره هذا العام.

وصباح اليوم استدعاني الرئيس الكبير وناقشني في التقرير الذي وضعه عن حملة العام الماضي. ثم سألنى – كما يفعل سائر الرؤساء – إلى أي حد أستطيع الاعتماد عليك في خدمة أغراضنا وأغراض عملائنا المشتركة هذا العام، ولم أجبه إجابة شافية، بل أمهلته ريثما اسألك النصح..

(هذه عبارة حسنة "أمهلته ريثما اسألك النصح"! فقد أضفت على العميل أهمية، وتضمنت تقديرا له، ولعلك لاحظت أن "دايك" لم يتحدث عن أهمية شركته، بل صب الاهتمام كله على محدثه، وأقرَّ بأنه لا يسطيع الإجابة عن سؤال الرئيس إلا بمساعدته. وبما أن هذا العميل إنسان، فهو ولا شك يروقه هذا التقدير).

وما أطمع أن تسديه إلىَّ الآن أن تدوِّن في البطاقة التي تجدها مرفقة بخطابي هذا، أولا: الكيفية التي ساعدتكم بها حملة العام الماضى، وثانيا: الربح الصافي الذي عادت به عليك الحملة.

"ومقدما، اشكر لك حسن صنيعك".

المخلص كين. ر. دايك

مدير قسم ترويج البيع

رسائل عادية، أليس كذلك؟ لكنها أتت بالمعجزات، ذلك لأنها توسلت للشخص الآخر أن يمد يد المعونة، وقد منحه هذا التوسل إحساسا بالأهمية والاعتبار.

إن هذا أسلوب يؤتي أكله دائما، سواء كنت تبيع وتشترى أم كنت تجوب أوروبا فى سيارة!.

ذلك أننى وصديقي "هومر كروي" ضللنا الطريق ذات مرة، ونحن نجوب بسيارتنا أنحاء فرنسا، فأوقفنا السيارة بصعوبة، وسألنا جماعة من الفلاحين كيف يمكننا الوصول لأقرب أقرب مدينة؟. وكان تأثير هذا السؤال كالسحر. فهؤلاء الفلاحون الذين ينتعلون الأحذية الخشبية يعتبرون الأمريكيين جميعا من الأثرياء، لهذا كان زهوهم بالغا حين سعينا إليهم – نحن الأغنياء!– وقبعاتنا في أيدينا نسألهم أن يسدوا إلينا معرفا. لقد منحهم هذا السؤال إحساسا بالأهمية والاعتبار، فأسرعوا يتكلمون جميعا فى وقت واحد، وانتهز شاب منهم هذه الفرصة النادرة، فأشار للباقين بالسكوت، واستأثر وحده بشرف إرشادنا إلى وجهتنا.

جرب هذا بنفسك فى المرة التالية التي تنزل فيها ببلدة غريبة: استوقف واحدا من أهلها ممن هم أدنى مرتبه ودرجة وقل: "هل أطمع فى أن تسدي إليَّ معروفا؟! هلا أرشدتنى من فضلك، إلى..."

ومنذ أعوام، كان السيد دايك شديد الأسف على عجزه عن الحصول على المعلومات التي يريدها من عملاء شركته. وكان نادرا ما يحصل على رد ١ من كل ١٠٠ عميل يتلقون خطاباته! وكان يعتبر نسبة من الردود قدرها ٢ ٪ حسنة جدا، ونسبة قدرها ٣ ٪ ممتازة، ونسبة قدرها ١٠ ٪ . كيف؟ إنها المعجزة!.

ولكن الرسالة التى أوردها فيما يلى رد عليها ما يقرب من ٥٠ المائة من

العمـولاء! وأيـة ردود؟ رسـائل مكـونة من صفحتين وثلاث وهى بروح الصداقة، والنـصح، والـتعاون. وهـا هـي الرسـالة. حـاول وأنـت تقرأها أن تستشف ما بين سـطورها، وأن تحلّـل مـشاعر مـن تـسلّـمها وقـرأها وفـسّـر أنـت كيف أتت بأثر يساوي ٥ أضعاف أثر المعجزة!.

جوهانز ما نفيل
٢٢ شارع الشرقى رقم ٤٠
مدينة نيويورك

السيد جون دو
٦١٧ شارع دو
دوفيل – نيوجرسى.
عزيزى السيد دو

تـرى هـل أطمـع في أن تـساعدني على حل مشكلة تواجهني؟ منذ عام مضى، اقترحـت علـيّ شـركتنا – تـسهيلا لمهمـة المهندسـين من عملائنا – أن تصدر كتابا يعـرض كيفية صنع أدوات البناء التي تنتجها الشركة، ونقط الجودة فيها واستجابت الـشركة لهـذا الاقتراح، وأخرجت الكتاب – الذي ترى نسخة منه مع هذا الخطاب – غير أن الكميات التي لدينا منه بدأت الآن تتناقص، فاقترحت على الرئيس إعادة طبعه، وهـنا قـال لى – كمـا يقـول الرؤساء – إنه لا يمانع فى إعادة الطبع الكتاب شرط أن أنه حقق الهدف من إصداره.

ولهـذا أتـيت أطلـب العـون منك، وهـا أنـا أسمـح لنفسي أن أسألك وأربعة وتسعين مهندسا آخر في مختلف البلاد أن تشهدوا لي!.

ولكـى أسـهّـل علـيك المهمـة كتـبت بـضعه أسئلة في ظهر هذه الرسالة، وإني لأعتبرها منة أذكرها لكم على الدوام، لو تفضلتم بالإجابة عن هذه الأسئلة، فضلا عـن أي تعلـيق آخر يتراءى لكم. وإني أترك لكم الآن القول الفصل في أمر وقوف

الكتاب عند هذا الحد، أو إعادة طبعه بعد إدخال تحسينات عليه أساسها تجربتكم ونصحكم.

وإني لمقدر حسن معاونتكم حق قدرها.

وتفضلوا بقبول فائق التحية الشكر"

المخلص

كين. ر. دايك

مدير قسم ترويج البيع

بقيت كلمة تحذير:

إنـي أعلـم بالتجربة أن بعض الأفاضل من قراء هذا الكتاب سيستخدمون مثل هـذا الأسـلوب بـشكل آلي! سيحاولون إشاعة روح الاعتداد بالنفس في الشخص الآخر عن طريق المداهنة والرياء! ولكنهم لن يظفروا من وراء ذلك بطائل!.

نعـم، إنـنا جميعا نـتلهّـف على التقدير والثناء، ولكن لا أحد منا يريد النفاق، ودعـني أكـرر: "إن المـباديء الـواردة في الكـتاب إنمـا تؤتـي ثمارهـا إذا صدرت من أعماق القلب".. فلست أبيع حقيبة ملأى بالحيل ووسائل الخداع، وإنما أحاول إلقاء الضوء على طريقة مجدية من طرق المعيشة السعيدة!.

الجزء السادس

سبع قواعد لتحقيق السعادة الزوجية

الفصل الأول
أسرع السبل إلى مقبرة السعادة الزوجية!

منذ ٥٥ عاما وقع نابليون الثالث إمبراطور فرنسا، وابن عم نابليون بونابرت، في غرام ط "مارى أوجينى إجناس أوجستين دى مونتيجو" كونتيسة "تيبا" وأجمل نساء الدنيا آنذاك... وتوِّج هذا الحب بالزواج. ورغم أن ناصحيه حاولوا صرفه عن الزواج منها محتجين بأنها ابنة كونت أسباني لا يُعرف له ماضٍ، فقد مضى في طريقه متحديا شعبا بأكمله، إذ صرح في خطبه العرش بقوله: "لقد فضلت امرأة أحبها وأقدرها على أخرى غريبة عنى لا أحبها!".

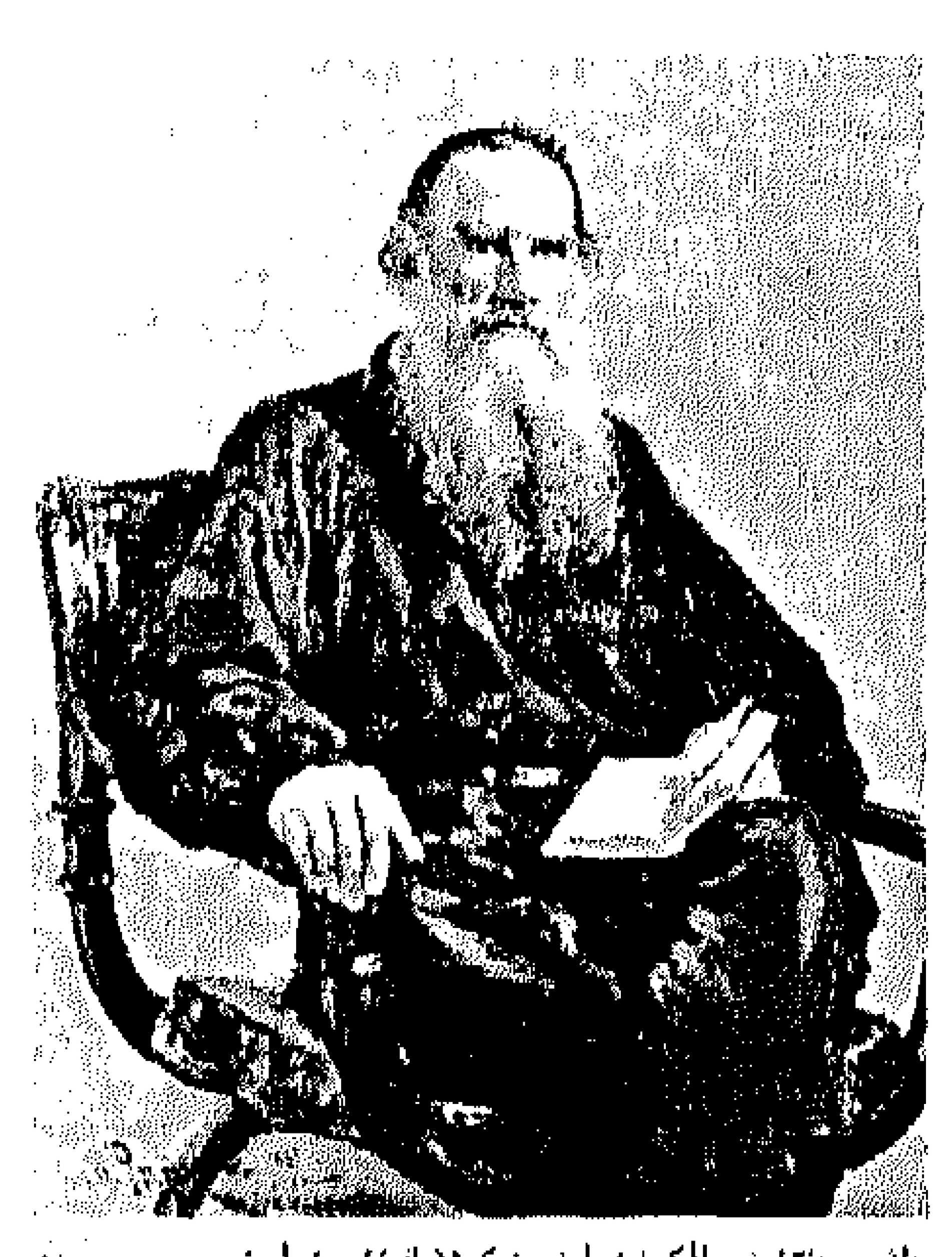
وقد توفرت لنابليون وأوجينى كل مقومات السعادة الزوجية: الصحة والجاه، والشهرة، والجمال، والحب...لكن هذا الحب الجارف الذي جمع قلبيهما سرعان ما خبت ناره المتأججة واستحالت رمادا باردا. إن نابليون جعل أوجينى إمبراطورة على عرش فرنسا بعد أن أجلسها على عرش قلبه، ولكن لا عظمة العرش ولا قوة الحب استطاعا منعهما من أسباب النكد! فقد استولى عليها شيطان الغيرة، وملك عليها الشك نفسها فأنكرت على نابليون أقل جنوح إلى الإنفراد بنفسه بعيدا عنها. كانت تندفع إلى مكتبه، وهو منهمك فى تصريف شئون الدولة، فتعرقل مهمته وترفض أن تتركه لمهامه.. كانت تخشى دائما أن يكون قد اتخذ بدلا منها امرأة أخرى!

وعلام حصلت أوجينى من وراء هذا؟ إليك الجواب، وهو مستخلص من كتاب "ا. رينهارت" "نابليون وأوجينى الفاجعة الهزلية فى تاريخ إمبراطورية":

"كان نابليون كثيرا ما يتسلل خارج قصره من باب خلفي، متدثرا في أستار الظلام، وقد وضع على رأسه قبعة رخوة أسدل حافتها على عينيه، مصطحبا أحد المقربين، ومموليا وجهه شطر غادة حسناء تكون فى انتظاره!:

هذا ما جلبه النكد الذى تصطنعه أوجينى! صحيح إنها تربعت على عرش فرنسا، وصحيح إنها كانت أجمل نساء عصرها، ولكن لا الجلال ولا الجمال أمكنهما استبقاء الحب مزدهرا فى جو النكد! نعم. إن النكد أقسى المبتكرات الجهنمية التي افتن فى اختراعها أبالسة الجحيم لتحطيم الحب.. وهو أعظمها فتكا إنه كلدغة الحية الرقطاء، ليس له دواء!..

وقد استكشفت هذه الحقيقة، زوجة الكونت تولستوى لكن بعد فوات الأوان؟" فقد صرحت لابنتيها قبل أن تمضى أنها قتلت أباهما! ولم تجب ابنتاها بشئ، فقد كانتا تعلمان أن أمهما تقول الصدق، وأنها قتلت أباهما بالنكد والتنغيص الدائبين!



الإسم الكامل: الكونت ليف نيكولايفيتش تولستوي
مشهور باسم: ليو تولستوي
ولد في: ياسنايا بوليانا روسيا القيصرية

كان تولستوي [1] من أبرع القصاصين في التاريخ، وستظل اثنتان من ثمرات عبقريته: "الحرب والسلام" و"أنا كارنينا" تتلالآن بين المفاخر الأدبية التى خلفها أبناء هذه الدنيا.. وكان تلامذته ومريدوه يلاحقونه ليلا ونهارا ويدونون كل كلمة يقولها حتى لو قال: "أظن أنه يحسن أن أنام الآن"!.. وقد عكفت الحكومة الروسية على طبع آثاره كلها التي يقدر لها أن تملأ ١٠٠ مجلد!

(١) ليو تولستوي: (١٨١٧ – ١٨٧٥) شاعر، راوائي، ومسرحي روسي، اشتهر بالكتير من الأعمال الأدبية ذائعة الصيت. (نقلا عن: معجم أعلام المورد – موسوعة تراجم لأشهر الأعلام العرب والأجانب القدامي والمحدثين مستقاة من "موسوعة المورد" – تأليف مير البعلبكى – إعداد: الدكتور رمزي البعلبكي – دار العلم للملايين – بيروت – الطبعة الأولى ١٩٩٢ – صفحة ١٤٦ – بتصرف).

وبالاضافة إلى الشهرة، كان تولستوى وامرأته على حفظ موفور من المال، والبنين، والمركز الاجتماعى، فكان جديرا بهما أن يبلغا قمة السعادة الهناء.. وقد بلغاها، في أول المأر حتى إنهما كانا يسجدان لله، ويبتهلان له أن يديم عليها هذه السعادة الغامرة. ثم حدث شئ عجيب، فقد تغيّر تولستوى، تدريجيا حتى أصبح شخصا مختلفا تماما، فقد راح يحتقر مؤلفاته وزهد فى الدنيا، وجاهها، واعتزم تكريس حياته لإصدار نشرات تحث على السلام، ومحو الحرب والفقر من هذا العالم..وجعل تولستوي وهو من صرح يوما بأنه اقترف في شبابه، كل إثم وارتكب كل خطيئة يمكن تصوُّرها.. حتى القتل! – جعل يحاول الاسترشاد بهدي المسيح، فتخلَّى عن أراضه، وعاش عيش التقشف، وأخذ يزرع الأرض، ويقطع الأشجار، ويصنع أحذيته بنفسه، ويكنس غرفته بيده، ويتناول طعامه فى وعاء خشبي!

ولكن زوجته كانت تحب الترف!. وكانت تشتهي المال والجاه والثروة التي يمقتها! وكانت تتلهف على الشهرة والمركز، والصيت التي يزدريها! ومن هنا ظلت تختلق له النكد، وتنغص عليه حياته وتسفه آراءه وتصخب وتلعن حين يصر على نشر كتبه دون أن ينال عنها أجرا، أو يلحقه بسببها مجد!

وإذا اخفقت، مع هذا، عن إثنائه عن عزمه، أسلمت نفسها لقبضة "الهستريا"، وجعلت تتمرغ على الأرض وزجاجة السم على شفتيها، وهى تقسم لتنتحرن ما لم ينزل عند إرادتها. وقد أسلفت أن هذين الزوجين نعما زمنا بالسعادة الوارفة، وغرقا فى أحضان النعيم الغامر، فلما أوشك نصف قرن أن ينقضي على زواجهما أصبح تولستوي لا يحتمل حتى مجرد رؤية زوجته!

وذات مساء، سعت إليه هي وقد استبد بها الظمأ إلى العطف والحب، وجثت على ركبتيها أمامه، وتضرعت إليه أن يتلو عليها رسائل الحب التي كتبها لها قبل

زواجه منها! وبينما هو يقرأ ما سطره في تلك الأيام الجميلة الخالية بكيا فى حرقة وحرارة!

وعندما بلغ تولستوى الثمانية والثمانين من عمره، عجز عن احتمال الشقاء الذي يظلل بيته، فما كان منه إلا أن تسلل هاربا ذات ليلة عاصفة ممطرة من ليالي شهر أكتوبر عام ١٩١٠، فاحتواه البرد، ولفة الظلام وهو سائر لا يدري إلى أين! وبعد ذلك بأحد عشر يوما مات تولستوى متأثرا بالتهاب رئوي، ووجدت جثته ملقاة فى فناء محطة سكة حديد. وكانت الوصية التي أوصى بها قبيل موته ألا يؤذن لزوجته برؤيته!

هذا هو الثمن الذى تقاضته الكونتسية تولستوى لقاء ما قدمت من النكد والتنغيص، والشكاية والهستيريا!

ولعل القارئ يحس أنه كان هناك الكثير مما يستحق النكد في حياة تولستوى، ولكن هذا خروج على الموضوع، فالسؤال هو: هل ساعد النكد زوجته على بلوغ ما تريده؟ أم تراه أحال الأمر من سئ إلى أسوأ؟!.

وكان زواج ابراهام لنكولن – لا مقتله! – مأساة مؤثرة! كانت السيدة لنكولن دائمة الشكوى، دائمة الانتقاد.. حتى مظهر زوجها لم يسلم من انتقادها فكتفاه – في رأيها – مهدلتان ومشيته تنقصها الرشاقة، وأذناه كبيرتان، وأنفه معوج، وشفته السفلى مدلاة، وأطرافه كأطراف القردة! هكذا كانت تصفه، لا فيما بينها وبينه، بل أمام معارفها ومعارفه!

كان ابراهام لنكولن و"ماريى تود لنكولن" على طرفي نقيض فى كل ناحية: في التعليم والبيئة، والخلق والذوق، والثقافة. وقد كتب "ألبرت بفريدج" – عضو مجلس الشيوخ الأمريكي، ولعله أعظم مرجع في تاريخ لنكولن – ذات مرة يقول:

كـان صـوت الـسيدة لنكولن المجلجل يسمع من الطريق، وكان غضبها يتخذ سبيلا أخر إلى الظهور غير الكلمات، وليس لحوادث شراستها وفظاعتها من حد يحدها.

"مـثال ذلك: ان لنكولن وزوجته كانا يعيشان فى الفترة التى تلت زواجهما – مع السيدة "جاكوب آرلى" وهى أرملة طبيب من "سبرنجفيلد" اضطرتها الظروف إلى تـأجير جانـب من مسكنها لتستعين بالأجر على المعاش – وذات صباح، وبينما لنكولن وزوجته يتناولان الإفطار، أخطأ لنكولن خطأ تافها.. وهو خطأ لم يعد أحد يذكـره لفـرط تفاهته، وأما ما فعلته السيدة لنكولن فقد دونّـه التاريخ لفرط شذوذه وفظاظـته.. فقـد قـذفت بقدح القهوة الساخنة في وجه زوجها وهي تسب وتلعن!. ولم يقـل لنكولن شيئا، ولم يفعل شيئا، بل جلس ساكنا في ذلة كأنه طفل. وأسرعت السيدة "أرلى" بخرقة مبللة مسحت بها وجهه وثيابه!

نعـم كانت السيدة لنكولن من الحماقة والشراسة بمكان لا يصدقه العقل، حتى إن مجـرد قراءتك شيئا من حوادث غلظتها بعد ٧٥ عاما من وقوعها، تجعلك تحبس أنفاسـك دهـشة وعجـبا.. وقد انتهى بها الأمر إلى الجنون، ولعل أقل ما توصف به أفعالها أنها كانت أفعالا جنونية حقا!

فهـل غيَّـر النكد والتنغيص والشجار من لنكولن؟ نعم: فقد غيَّـر موقفه منها: وأصبح يندب حظه الذي أوقعه في براثنها، وأصبح يتجنب رؤيتها ما استطاع!

وكـان في "سـبرنجفيلد" ١١ محامـيا، ولمـا كـان مـن المـتعذر عليهم أن يكسبوا أرزاقهم في هذه البلدة وحدها، فقد كانوا يمتطون صهوات الجياد ويتنقلون من بلدة إلى أخـرى وراء القاضـى "دافـيد ديفيز"، رئيس قضاة الولاية، وكانوا يعودون إلى سـبرنجفيلد، مـساء كـل سـبت لقضاء نهاية الأسبوع بين أسرهم..عدا لنكولن، فقد كان يخاف الذهاب إلى بيته، وكان يفضل عليه الفنادق الريفية المتواضعة!

تلـك كانت النتائج التى حصلت عليها السيدة لنكولن، والإمبراطورة أوجينى، والكونتيسة تولستوى بما خلقن من نكد، وتنغيص: لم يجررن على حياتهن سوى الأسى، والألم والمرارة!

يقول القاضى "بس هامبورجر" الذى ظل أحد عشر عاما قاضيا لمحكمة "الأحوال الشخصية" فى نيويورك، ونظر آلافا من حالات الهجر والانفصال بين الزواج، إن الأسباب الرئيسة التي يهجر الرجال بسببها منازلهم هي أن زوجاتهم يظللن البيت بجو من النكد والتنغيص.

وتقول جريدة "بوسطن بوست": "إن الكثيرات من الزوجات يحفرن قبور سعادتهن الزوجية تدريجيا بوساطة سلسة من الحفرات الصغيرة التي قد لا يؤبه لها فى أول الأمر!"

فإذا أردت – أيتها الزوجة – أن تحتفظي بسعادتك الزوجية،

اتبعي القاعدة الأولى:

لا تختلقي النكد.

الفصل الثانى

دع الحب يزدهر

قال دزرائيلى يوما "قد أرتكب كثيرا من الحماقات في هذه الحياة، ولكنني لا أنوي أبدا الزواج على أساس الحب!".

وقد بَّر بوعده! بقي عزبا حتى الخامسة والثلاثين من عمره. ثم تزوج أرملة ثرية تكبره بخمسة عشر عاما وقد ابيض شعرها بتأثير خمسين شتاء تعاقبت عليه!

أكان الحب هو السبب؟ كلا. فقد كانت الأرملة تعلم علم اليقين أنه لا يحبها وأنه لم يتزوجها إلا طمعا في مالها، وبالتالي سألته قبل يعقد عليها أن ينتظر سنة واحدة ليتيح لها الفرصة لدارسة أخلاقه وطباعه، فلما انتهى العام تزوجته!

قد يبدو هذا الزواج أشبه بصفقة تجارية خالصة لكنه كان موفقا، كان واحدا من أنجح الزيجات في تاريخ العلاقات الزوجية!

لم تكن الأرملة التي اختارها دزرائيلى شابة، ولم تكن جميلة، ولا ذكية، بل كانت بعيدة عن هذا كله: كان حديثها يثير الضحك لفرط ما يعتريه من أخطاء لغوية وتاريخية فاضحة، مثال ذلك أنها لم تكن تعلم أيهم أتى قبل الآخر الإغريق أم الرومان، وكان ذوقها في اختيار الثياب ممجوجا، وكانت طريقتها في تدبير شئون المنزل تثير العجب، ولكنها كانت عبقرية موهوبة في أشد لأمور لزوما للزواج، ذلك هو فن معاملة الرجال!

لم تحاول قط أن تعترض طريق زوجها: كان إذا وصل البيت سأمان، بعد يوم

من النقاش العنيف مع الدوقات الداهيات وجد في "مارى آن" ما ينسيه تعبه، ويخلد به إلى الراحة وسكينة النفس. كان يجد البيت – لفرط سروره – مكانا يرفّه فيه عن أعصابه المرهقة. ويسكن فيه إلى دفء الإعصاب الذى تضفيه عليه "مارى آن". لقد كانت أسعد أيام حياته هي التي قضاها في البيت مع العجوز، حتى لقد كان يتلهلف إلى العودة إلى البيت كل ليلة عقب خروجه من مجلس العموم ليروي لها أخبار اليوم وحوادثه.

ومهما تكن تبعاته ومهامة من الضخامة والخطورة – وهنا بيت القصيد! – فإن "ماري آن" كانت تعتقد بكل بساطة، أنه لا يمكن أن يفشل في القيام بها! وقد عاشت "مارى آن" من أجل دزرائيلي – ومن أجله وحده! – مدى ٣٠ عاما..حتى ثروتها، كرستها له، لتجعل حياته ألين وأرغد!.

ومقابل هذا جعلها دزرائيلي بطلة: فمع أنه حمل لقب "ايرل" بعد وفاتها، إلا أنه سعى في حياتها، لدى المملكة فكتوريا وما زال بها حتى رفعت زوجته إلى مرتبة النبلاء. ومنحتها عام ١٨٦٨ لقب "فيكونتيسة بيكونز فيلد"!

ومهما كانت "ماري آن" تبدو تافهة، ساذجة، أمام الناس فإن دزرائيلي لم ينتقدها أبدا، ولم يتفوه بكلمة لوم موجهة لها، وإذا اجترأ إنسان على السخرية منها التزم جانبها ودافع عنها في صدق وإخلاص. وكان أحيانا يتفكهان فيقول لها دزرائيلي: "إنني لم أتزوجك إلا لمالك على أية حال"!! فتبتسم "مارى أن" وتجيب: "صحيح ولكن لو خيِّرت أن تعيد الكرة الآن، أفلا تعديدها باسم الحب"؟!. ويسلم بذلك!.

كلا لم تكن مارى آن كاملة من جميع الوجوه، لكن دزرائيلي كان من الحكمة بحيث جعلها تعيش على سجيتها!.

ويقـول هنـرى جـيمس: "أول ما ينبغي أن تتعلمه في فن معاملة الناس هو ألا تعـترض الطـرق التـى يـستمدون مـنها الـسعادة، اللهم إلا إذا كانت هذه تعترض بالقوة طريقك أنت!"

إذا أردت الاحتفاظ بسعادتك الزوجية، اتبع القاعدة الثانية:

اترك لشريك حياتك حرية أن ينطلق على سجيته

الفصل الثالث

أقصر طريق إلى الطلاق

كان "جلادستون"[1] أشد الناس منافسة لدزرائيلي، فطالما اصطدم الاثنان، واحتدم بينما الجدال، ورغم ذلك كان هناك تشابه شبه بينهما: كان كلاهما سعيدا فى حياته الزوجية!

فقد عاش وليم وكاترين جلادستون ٥٩ سنة يظلهما الحب ويحيطهما الوفاء والإخلاص. ولكم أحب أن أتصور جلادستون – أشد وزراء إنجلترا وقارا – وهو ممسك بيد زوجته وهما يرقصان، ولم يكن جلاستون، وهو الخصم العنيد، خصماً أبداً في البيت! كان إذا نزل إلى البهو لتناول إفطاره واستكشف أن سائر أهل المنزل ما زالوا نياماً، صاغ تأنيبه في أسلوب طريف، إذ جعل يصيح بأعلى صوته، ويملأ جو البيت بنغمات نشاز مشوشة تذكر أهل البيت بأن أكثر الرجال ازدحاماً بالعمل في الامبراطورية ينتظر إفطاره، نعم. كان في البيت سياسياً مهذبا لا يقدر على النقد إطلاقاً، ولا يسوق اللوم صريحاً!

وعلى غراره كانت "كاترين العظيمة" إمبراطورة انجلترا فرغم أنها كانت تملك تتحكم في حياة لملايين ممن ترعاهم، ورغم أنها كانت، من الناحية السياسية، طاغية عاتية، تشن الحروب وتحكم على عديد من أعدئها بالقتل رمياً بالرصاص فقد كانت إذا إساءت الطاهية طهو اللحم، مثلا، ابتسمت لها الإمبراطورة العظيمة في

---

(١) وليم جلادستون: (١٨٠٩ – ١٨٩٨) سياسي بريطاني. تولى رئاسة الوزراء عدة مرات بين ١٨٦٨ و١٨٩٤، ويعتبره البعض أعظم سياسي بريطاني في القرن التاسع عشر. (المصدر السابق – صفحة ٣٠١ – بتصرف واختصار).

رفق!.

وقد صرحت "دوروثي ديكس"، الحجة الأولى في أسباب الشقاء الزوجي، أن أكثر من ٥٠ ٪ من الزيجات تتحطم على صخور محاكم الطلاق في مدينة "رينو" بسبب النقد وحده.. النقد العقيم الذي يكسر القلب، ويذل النفس!

فإذا أردت الاحتفاظ بسعادتك الزوجية، اتبع القاعدة الثالثة:

لا تنتقد

الفصل الرابع
الطريق لسعادة كل الناس

يقول الدكتور "بول بوبينو" مدير "معهد الصلات العائلية في لوس أنجيلوس": "إن معظم الشباب الراغبين في الزواج لا يهمهم أن تكون الزوجة المنشودة ربة بيت من الطراز الأول بقدر ما يهمهم أن تشبع غرورهم، وتمنحهم الإحساس بالأهمية والاعتبار!.

ولعل هذا هو سبب أن أكثر الفتيات المثقفات يفشلن في الحصول على زوج، فأنت قد تدعو الفتاة المثقفة للغداء معك، فلا تلبث أن تتركك وقد تحمست لدراسة "التيارات الهامة فى الفلسفة المعاصرة" مثلا، وماذا تكون النتيجة؟ تتناول غذاءها بعد ذلك بلا رفيق. لكنك قد تدعو إلى الغذاء فتاة تعمل على الآلة الكاتبة ولم تدرس قط في الجامعة، فلا تلبث أن تثبّت نظرها عليك وتقول لك: "حدّثني عن نفسك" وماذا تكون النتيجة؟. وسوف تقول حتما لأصحابك: "صحيح أنها ليست على قدر كبير من الجمال لكنني لم ألتق بمحدثة لبقة مثلها!".

هذا عن النساء وغير المثقفات، فماذا عن الرجال؟ إنك لن تجد رجلا – اللهم إلا فيما ندر – يقدّر الجهد الذي تبذله المرأة لتظهر بالمظهر الذي يعجبه. إن أكثر الرجال غافلون عن شغف النساء بالثياب، وعنايتهم بالزي والهندام! أفلا ينظرون إلى المرأة إذا صادفت إمرأة أخرى في الطريق كيف تتأملها ملياً وتملأ عينها من زيها وهندامها؟! فماذا لا يفيق الرجال من غفلتهم، ويجاهرون بتقدير الهندام الذي أرهقت المرأة نفسها في إحكامه لتروق في نواظرهم؟!.

توفيت جدتي لأمي منذ أعوام، وهي في الثامنة والتسعين من عمرها، وحدث قبيل وفاتها أن أطلعناها على صورة التقطت لها قبل ذلك بنحو ٣٠ عاما فلم تستطع عيناها الضعيفتان التطلع إليها، ولكنها ألقت سؤالاً واحداً لم أنسه ما حييت، فقد رسمت على شفتيها ابتسامة باهتة، واستجمعت أنفاسها اللاهثة لتقول: "أي الثياب كنت أرتدي؟!".

هل تتخيل عجوزا في نهاية شهر ديسمبر من شتاء عمرها، لا تستطيع أن تنهض على رجليها، وقد أضمحلت ذاكرتها حتى لم تعد تتعرف على بناتها، لا تزال، رغم ذلك، تهتم باستطلاع الهندام الذي كانت تبدو فيه قبل ذلك بثلث قرن. ولن تجد رجلا واحدا من قراء هذه السطور يعنيه أن يتذكر أي الحلل، ولا أي القمصان كان يرتدى منذ ٥ سنوات، لكن النساء مختلفات جداً: وهذه حقيقة يجب أن يدركها الرجال تماماً!.

ومن الأساطير التي تجري مجرى الأمثال، أن امرأة قروية أتت يوماً بكومة من علف الماشية، ووضعتها أمام رجال عشيرتها بدلا من الطعام، فصرخ الرجال في وجهها وقد حسبوا أن مساً من الجنون أصابها، فما كان إلا أن قالت لهم: "وما أدراني أنكم ستلاحظون الفارق؟! لقد ظللت أطهو لكم طعامكم ٢٠ عاماً، فلم أسمع منكم، طوال هذه المدة ما يطمئنني إلى أنكم تفرقون حقاً بين الطعام الجيد، وعلف الماشية!".

وكان أبناء الطبقة الراقية في عهد القيصرية الروسية، إذا استحسنوا طعاماً، أصروا على أن يؤتى بالطاهي أمامهم ليسبغوا عليه آيات شكرهم!.. أفليست زوجتك أحق بالشكر والتقدير من طباخ روسي؟!

في المرة التالية عندما تطهو لك زوجتك دجاجة محمرة، أظهر لها إعجابك

بطريقة طهوها، دعها تحس أنك تفـرّق بين علف الماشية والطعام الجيد!.

منذ بضعة أيام صادفت في مجلة حديثاً ممتعاً للنجم السينمائي "ادي كانتور"، وفيه يقول: "إنني أدين لزوجتي أكثر مما أدين لشخص آخر في الوجود. فقد عاونتني على شق طريقي في الحياة، وادخرت كل قرش أمكن ادخاره، وجعلت لي ذلك ثروة تنفع في الأيام الحالكة، وقد أنجبنا ٥ أطفال فأحسنت تربيتهم، وأمكنها أن تهيئ لي من البيت جنة، فلو أنني بلغت في الحياة مكانة مرموقة، فكل الفضل يرجع إليها".

فإذا أردت الاحتفاظ بسعادتك الزوجية، اتبع القاعدة الرابعة:

أظهر لزوجتك التقدير التقدير المخلص

الفصل الخامس
إنها تساوي الكثير بالنسبة للمرأة

يُجمِع الناس على أن الزهور لغة الحب، وأنها على صمتها أبلغ من كل بيان، وهي مع هذا لا تكلّف كثيرا فباعتها في كل ركن من أركان الطريق، وباقاتها تتكلف القليل، ولكنك متى عرفت كم يندر أن يحمل الزوج لزوجته باقة منها، لحسبت أنها من أغلى الأشياء ثمناً وأصعبها منالاً!

لماذا، بالله، تنتظر حتى تدخل زوجتك المستشفى لكي تحمل إليها باقة من الزهور؟!.

لماذا لا تحمل اليها باقة منها غداً مساء وأنت عائد إلى البيت؟

اعتاد "جورج كوهان" – ولعله أكثر الناس ازدحاماً بالعمل في "برواودي" (١) – أن يتصل بأمه تليفونياً مرتين يوميا؟ أفتظن أنه كان ينقل إليها كل مرة أخباراً جديدة؟ كلا، لكنها لفتة بسيطة يُظهِر بها لأمه أنه يفكر فيها ويريد إسعادها، وأن سعادتها عزيزة عليه، قريبة إلى قلبه! النساء تعلق أهمية كبرى على الأعياد السنوية والمناسبات، أما لماذا؟ فهذا سر مغلق من أسرار حواء.

وإنك لترى الرجل منا ينسى في زحمة الحياة أكثر الأعياد والمناسبات، وهو في هذا معذور، ولكنه ليس معذورا أبداً إذا نسي في هذه المناسبات اثنتين: عيد ميلاد زوجته، وعيد زواجه! يمكنك أن تستغني عن الاحتفال بالمناسبات كافة، أما هاتان،

---

(١) شارع المسارح في نيو يورك.

فالاحتفال بهما أشبه بضريبة عليك أن تؤديها حفظاً لهنائك العائلي!.

ويقول القاضي "جوزيف ساباث" الذي فصل في حوالي ٤٠ ألف خلاف عائلي، ووفَّق في نحو ٢٠٠٠ منهم: "إنك لتجد التوافه دائماً في قلب كل شقاء زوجي، فإغفال الزوجة – مثلا – عبارة "مع السلامة" تقولها لزوجها، وهي تلوح له بيدها عند انصرافه لعمله في الصباح، شيء تافه، لكنه كثيرا ما أدى إلى الطلاق!".

في مدينة "رينو" تمنح المحاكم احكام الطلاق بمعدل حكم واحد كل ١٠ دقائق! فكم من هذه الزيجات أخفق بسبب مأساة حقيقة؟ لو أنك جلست في محاكم رينو وأنصت إلى أقوال أولئك الأزواج الأشيقاء لعرفت حقاً أن الحب ذهب لأتفه السبب!

افصل هذه الفقرة التى أسوقها إليك هنا، والصقها فوق مرآتك عسى أن تراها كل صباح وتعمل بها: "لن أمر عبر هذا اليوم سوى مرة واحدة. فأي فضل يمكنني عمله، وأية رحمة أستطيع أن أدرك بها إنساناً ينبغي أن أعجل بها: لن أتردد، ولن أتوانى، ولن أؤجل، فلن أعيش هذا اليوم سوى مرة واحدة!".

إذا أردت الاحتفاظ بسعادتك الزوجية، اتبع القاعدة الخامسة:

اللفتات البسيطة لها في الزواج آثار كبيرة، فلا تهملها.

الفصل السادس

اللياقة مطلب رئيس

تقول "السيدة دامردش" ابنة "جيمس. ج. بلين" الذي كان مرشحاً يوماً للرياسة، والتي يعد زواجها من "والتر دامردش" أنجح الزيجات وأكثرها وفاقاً ووئاماً: "أهم شيء بعد العناية في اختيار الزوج المناسب – في رأيي – هو التزام حدود اللياقة بعد الزواج. فلو التزمت الزوجات حدود اللياقة مع أزواجهن كما يلتزمنها مع الأغراب، لعضَّ كل زوج لسانه إذا اندفعت إليه الكلمات اللادغة!".

نعم. إن الكلمات اللادغة هي "السرطان" الذي يقضي على الحب ويستأصل شأفته. ورغم أن هذه حقيقة بدهية إلا أننا جميعاً بلا استثناء، أكثر تلطفاً مع الغرباء منا مع الأقرباء! إننا لا نجرؤ على مقاطعة الغرباء قائلين مثلا: "أتعيد على هذه القصة القديمة مرة أخرى؟" ولا يخطر لنا ببال أن نفتح خطابات أصدقائنا ومعارفنا دون استئذانهم، أو أن ندس أنوفنا فى أمورهم الشخصية، ولكن نفعل هذا وأكثر منه مع أقرب الناس إلينا وأعزهم علينا، ولا نفتأ نصبحهم ونمسيهم بالاهانات، واللوم، والتفتيش عن الأخطاء!

ويقول "هنرى كلاي رزنر": "إن اللياقة تستطيع أن تحجب عن الأنظار الباب المشوَّه الصدئ، وأن تكشف ما وراءه من الزهور المتفتحة الجميلة!".

كان "أوليفر وندل هولمز" الذى خلعوا عليه لقب "الحاكم بأمره" شيئاً آخر بالمرة غير الحاكم المطلق متى احتواه بيته. وكان إذا لقي نفسه، لأمر ما محزونا مهتما، حاول جاهدا إخفاء حزنه على أفراد أسرته، وفضَّل أن يتحمل أعباء

الانطواء على همه على أن يسمح لهم بمشاطرته إياه!.

هذا ما كان يفعله "أوليفر وندل هولمز" فماذا نفعل أنا وأنت؟ إذا انتاب العمل الكساد، أو باءت الصفقة بالخسران، أو أسمعنا المدين ما لا نحب أن نسمع، فما أسرع ما نتهلف على العودة إلى البيت لنلقي حملنا الثقيل على أكتاف الأسرة!!

لماذا، بالله، لا نخلع همومنا على عتبة دارنا كما يخلع الرجل في هولندا نعليه قبل دخوله بيته؟!

لقد حظى "تورجينيف"، الروائي الروسي الشهير بإعجاب العالم المتمدن كله، ورغم ذلك كان يقول: "إنني أتنازل راضياً عن كل ما حققته من مجد لامرأة يساورها القلق إذا تأخرت قليلا عن موعد عشائي!"، فكم أمامنا من الفرص لنيل السعادة فى الزواج؟!

يقول الدكتور "بول بوبينو": "إن فرص نجاح الزواج أمام الرجل تزيد على تلك التي أمامه للنجاح في أي عمل آخر يقدم عليه. فالثابت بالإحصاء ان ٧٠ ٪ ممن اشتغلوا بالتجارة باءوا بالخسران في النهاية، وعلى النقيض من هذا نجد أن ٧٠ ٪ ممن تزوجوا تكلَّل زواجهم بالنجاح!"

وتقول "دوروثي ديكس": "إن الميلاد بالقياس إلى الزواج حدث تافه، والموت حدث أتفه! فكيف بالله يقعد الرجل عن بذل الجهود في سبيل هنائه العائلي؟ وكيف يعزف عن الكفاح من أجل السعادة في الزواج، وهو يركب الصعب، ويخوض الأهوال في سبيل أن يكسب مليون دولار؟! فأيهما أجلب للسعادة: أكداس من المال، أم زواج قائم على الوفاق والوئام؟!.

إن الرجل يترك أهم الأحداث في حياته نهباً للظروف، ويدع أمر سعادته أو شقائه بين يدي الحظ وحده! ولا تستطيع امرأة أن تفسر انصراف زوجها عن

تعاملـتها بالكياسـة واللطـف، وتفـضيله الغلظـة والفظاظـة. وكـل رجل يعرف أنه يستطيع أن يغري امرأته بأن تفعل من أجله أي شئ لو أنه أهداها من آن لآخر شيئاً مـن الهدايا التي لا تكلف مالا يذكر مكافأة لها على حسن تدبيرها للبيت، أو إجادة طهوها لطعامه!.

وكـل رجـل يعلـم أنـه لو قال لامرأته: "كم يبدو جمالك رائعاً وضاءاً في ثوب العام الماضي، لما رضيت أن تستبدل بهذا الثوب القديم أحدث مبتكرات باريس"

وكـل رجل يعرف أن بإمكانه أن يقبِّـل عيني زوجته فيغمضها حتى تكاد تكون كالعمياء، وأنه يستطيع أن يطبع على شفتيها قبلة تفقدها القدرة على النطق!

وكـل زوجـة تعـرف أن زوجهـا يعـرف هذه الحقائق، ولكنها لا تعرف أتجن أم تحتقـره حـين يقتـتل معهـا لأنهـا قصَّـرت يوماً في طهو الطعام كما ينبغي، أو لأنها اشـترت ثـوباً جديـدا!! أمـا كان الأحرى به أن يستعين باللياقة، وأن يتحمل مشقة امتداحها ولو قليلا ليصل إلى ما يهدف إليه؟!".

فإذا أردت الاحتفاظ بسعادتك الزوجية، اتبع القاعدة السادسة:

عليك باللياقة والكياسة في معاملة زوجتك

الفصل السابع

لا تكن جاهلا في العلاقات الزوجية

أجرت الدكتورة "كاترين ديفيز" السكرتيرة العامة لمكتب الصحة الاجتماعية، استفتاءً بين ١٠٠٠ زوجة من مختلف الأوساط فكانت نتيجة الاستفتاء صدمة عنيفة! كانت تنطق بمدى ما تعانيه البالغة الأمريكية من التعاسة الجنسية!

فلما اتضحت هذه الحقيقة للدكتورة كاترين ديفيز، بادرت بنشرها على الملأ، وأعلنت صراحة أن من أهم أسباب الطلاق في هذه البلاد عدم التوافق الجنسي بين الأزواج!

وقد أدت أبحاث الدكتور "هاملتون" إلى هذه النتيجة نفسها فقد بحث الدكتور هاملتون حالة ١٠٠ زوج، ووجه إلى الرجال والنساء كل على إنفراد، نحو ٤٠٠ سؤال عن خصائص حياتهم الزوجية، واقتضاه هذا البحث ٤ سنوات كاملة، حتى لقد اعتبر هذا البحث من الأعمال الاجتماعية الهامة وأمده بالمال عدد من الجمعيات الإنسانية، فماذا كانت النتيجة؟!.. يحسن بك أن تطالعها فى كتاب: "ما خطأ الزواج؟" الذي ألفه الدكتور هاملتون، وكينيث ماكجوان!

فما خطأ الزواج؟!

يقول الدكتور هاملتون: "إن عدم التوافق الجنسي يجثم دائماً في عمق كل زواج فاشل، فكل المشكلات الأخرى التي ترافق الزواج يمكن التغاضي عنها لو أن التوافق الجنسي تحقق بينهما!"

وقد بحث الدكتور "بولبوبينول" مدير معهد الصلات العائلية" في لوس

أنجيلوس، آلافاً من الزيجات، وخرج من بحثه الواسع بأربعة أسباب رئيسة تؤدي للفشل في الزواج، وهو يرتبها هذا الترتيب.

- عدم التوافق الجنسي.
- تضارب الآراء.
- المشكلات المادية.
- الشذوذ العقلي، أو العاطفي، أو الجسماني.

ولعلك تلاحظ أن الناحية الجنسية أتت في المرتبة الأولى وأن المشكلات المادية — لفرط الدهشة! أتت في المرتبة الثالثة!

ويقول العالم النفسى الشهير "جون واطسون": "الناحية الجنسية هي بلا جدال أهم أسس الحياة، وهي الشئ الذي يتحكم أكثر من سواه فى إسعاد الرجال والنساء أو إشقائهم!".

أفليس من المؤسف، ونحن في القرن العشرين، ولنا ما لنا من العلم والمعرفة، أن يتحطم الزواج، وتدبر السعادة، ويقبل الشقاء بسبب الجهل الفاضح بصدد أهم الغرائز الطبيعية وأولاها بالاعتبار؟!

لقد قضى القس "أوليفر بترفيلد" ٢٠ عاماً من حياته يربط بين الرجال والنساء برباط الزواج المقدس، فاسمعه يقول: "لقد وجدت في مستهل أعمالي الكنسية أن أكثر الأزواج الذين حضروا لعقد قرانهم كانوا رغم ما يعمر قلوبهم من حب جهلة أميين؟!". ثم يستطرد: "وعندما ندرك أننا غالباً ما نترك مسألة الوفاق في الزواج نهباً للظروف، يتولانا العجب، كيف تقتصر نسبة الطلاق عندنا على ١٦ ٪ وحسب!". "ولعل من الحقائق الأليمة أن عدداً ضخماً من الزواج والزوجات لا

يحبون أن يسلكوا فى واقع الأمر، فى عداد المتزوجين بل أحرى بهم أن يسلكوا في عداد غير المطلقين". ويخرج بترفيلد بعد هذا، بالنتيجة التالية: "إن الزواج السعيد ليس وليد الظروف، بل هو كالبناء المشيد لابد له من أساس قويٍّ متين". ولكي يساعد بترفيلد على وضع هذا الأساس القوى المتين، كان يصر على أن يخبر كل من طرفي الزواج بنزاج بنواياه في المستقبل بصراحة تامة، وكنتيجة لهذه المناقشات خلص بترفيلد إلى قوله المأثور: "أن كثيراً من الأزواج "المتعلمين" هم، رغم ذلك، أميون!"

فما السبيل إلى "تثقيف" هؤلاء الأزواج جنسيا؟!

يقول بترفيلد: "ليس هناك وسيلة لاكتساب هذه الثقافة أفضل من قراءة كتاب عن الحياة الجنسية. وإني لأحتفظ في مكتبي بعدد من هذه الكتب فضلا عن مجموعة الكتب التى ألفتها بعنوان "الزواج والتوافق الجنسي"، "ويبدو لي أن أفضل الكتب المعروضة الآن في المكتبات وأوفقها للقارئ المتوسط هي هذه الكتب الثلاثة: "الصحة في الزواج" و"الناحية الجنسية للزواج" و"العامل الجنسي في الزواج".

فإذا أردت الاحتفاظ بسعادتك الزوجية، اتبع القاعدة السابعة:

اقرأ كتاباً قيماً في الثقافة الجنسية.

وإذا كنت تشعر بحرج من الحصول عليها من الكتب، إذن لعل فى قول الدكتور "بوبينو" ما يبدد حرجك: "إن أهم عوامل الحد من انتشار الطلاق، نشر الثقافة الجنسية بين الأزواج عن طريق الكتب".

وفي النهاية

إليك سبعة قواعد لتحقيق السعادة الزوجية:

القاعدة الأولى: لا تختلقوا النكد

القاعدة الثانية: اترك لشريك حياتك حرية أن ينطلق على سجيته.

القاعدة الثالثة: لا تنتقد

القاعدة الرابعة: أظهر لزوجتك التقدير التقدير المخلص

القاعدة الخامسة: اللفتات البسيطة لها في الزواج آثار كبيرة، فلا تهملها.

القاعدة السادسة: عليك باللياقة والكياسة على معاملة زوجتك.

القاعدة السابعة: اقرأ كتاباً في الناحية الجنسية.

ديل كارنيجي وكتابه

تناولنا بشيء من التفصيل سيرة حياة ديل كارنيجي (١٨٨٨ - ١٩٥٥) في الدراسة التي ألحقناها بكتابه ذائع الصيت "دع القلق وابدأ الحياة"[(١)]، والكتابان معا أحرزا من النجاح الاستثنائي والتوزيع المليوني والترجمة إلى عشرات اللغات. وكارنيجي مطور دروس يعتبر من مؤسسي الكتابة في مجال "التنمية البشرية".

واهتمام ديل كارنيجي بموضوع كس الأصدقاء والتأثير في الناس مدخل مهم جدا لفهم السبب في انتشار كتابه في ثقافات عديدة فهو تمثيل جيد للثقافة الإنجلوسكسونية بطبيعتها المتفائلة وقدرتها على التأثير في الثقافات التي يشكل الدين مقوما رئيسا من مقوماتها، فهو على عكس الثقافة الأوروبية، يدعو إلى بناء محيط إنساني يتصف بالدفء.

ولعل قليلين هم من يعرفون أن القرآن الكريم ذكر الصداقة وجعل بيت الصديق من الأماكن التي يجوز للمؤمن أن يأكل فيها دون حرج، وهو "حكم شرعي"، ولعلها لفتة ذات دلالات عظيمة في تقدير القرآن لقيمة الصداقة، قال تعالى: ﴿ لَيْسَ عَلَى الأَعْمَى حَرَجٌ وَلا عَلَى الأَعْرَجِ حَرَجٌ وَلا عَلَى الْمَرِيضِ حَرَجٌ وَلا عَلَى أَنفُسِكُمْ أَن تَأْكُلُوا مِن بُيُوتِكُمْ أَوْ بُيُوتِ آبَائِكُمْ أَوْ بُيُوتِ أُمَّهَاتِكُمْ أَوْ بُيُوتِ إِخْوَانِكُمْ أَوْ بُيُوتِ أَخَوَاتِكُمْ أَوْ بُيُوتِ أَعْمَامِكُمْ أَوْ بُيُوتِ عَمَّاتِكُمْ أَوْ بُيُوتِ أَخْوَالِكُمْ أَوْ بُيُوتِ خَالاتِكُمْ أَوْ مَا مَلَكْتُم مَّفَاتِحَهُ أَوْ صَدِيقِكُمْ لَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَن تَأْكُلُوا جَمِيعًا أَوْ أَشْتَاتًا فَإِذَا دَخَلْتُم بُيُوتًا فَسَلِّمُوا عَلَى أَنفُسِكُمْ تَحِيَّةً مِّنْ عِندِ اللَّهِ مُبَارَكَةً طَيِّبَةً كَذَلِكَ يُبَيِّنُ اللَّهُ لَكُمُ الآيَاتِ لَعَلَّكُمْ تَعْقِلُونَ ﴾ (سورة النور – الآية ٦١).

---

(١) دع القلق وابدأ الحياة – ديل كارنيجي – إعداد وتقديم ودراسة: ممدوح الشيخ – دار الحرم للتراث – مصر – الطبعة الأولى ٢٠٠٨ – صفحة ٢٣٧ وما بعدها.

ونفضل هنا أن نعقد مقارنة سريعة بين كتاب ديل كارنيجي وكتاب الصداقة والصديق لأبي حيان التوحيدي وهو واحد من أهم الكتاب في تاريخ الثقافة العربية وأكثرهم شهرة، وهو يوصف بأنه "أديب الفلاسفة وفيسلوف الأدباء"، وقد مر فس حياته بفترة عصيبة وتخطاها بفضل ما قدمه له أحد أصدقائه المخلصين من عونٍ. فقد عصفت الظروف بأبي حيان وتعرض إلى فقرٍ مزمن وحاجة إلى المال البسيط لمواصلة حياته الطبيعية المتّسمة بالزهد والتواضع، ولكنه وجد نفسه عبارة عن إنسان معزول لا يستطيع مقاومة الحاجة، فكتب لصديقه أبي الوفاء المهندس رسالة يطلب منه المعونة وأنه في حالة يرثى لها. وكان هذا الصديق آنذاك أحد سمّار الوزير أبي عبد الله العارض، فتوسط لديه بضم أبي حيّان إلى ندوته التي كان يعقدها مع العلماء والأدباء، ولما وافق الوزير أصبح أبو حيان أحد سمّاره. وقد سامره أبو حيان نحو ثمان وثلاثين ليلة، وحينما انقضت اقترح عليه صديقه أبو الوفاء المهندس تسجيل تفاصيلها وما دار بينه وبين الوزير، وبذلك ظهرت هذه الجلسات على شكل كتابٍ حمل عنوان (الإمتاع والمؤانسة).[1]

وأبو حيان ولد سنة ٩٥٣م وتوفي عام ١٠٢٣، وكانت ولادته في مدينة شيراز، وانتقل بعد ذلك إلى بغداد حيث عمل وزيراً لدى أمير الأمراء معز الدولة. وبعد وفاة الأمير انتقل إلى الري فصحب أبن العميد والصاحب ابن عباد. ولكن تمت الوشاية به إلى الوزير المهلبي فطلبه فاستتر وتخفى عنه. وكان ابو حيان التوحيدي، شخصاً غاضباً في عصره، ناقماً على الحياة. ساخطاً على الأحياء. ثورة شبت في كيانه وتفجرت في كل البلاد التي ارتحل اليها، هي ثورة تمرد على واقع فاسد يعلو فيه المنافق ويتوارى الشريف العبقري الذي لا يملك سوى أدبه وعلمه.

(١) أبو حيّان التوحيدي.. أديب الفلاسفة وفيلسوف الأدباء – مقال – نجم عبد الكريم – الشرق الأوسط – ١٦ فبراير ٢٠٠١.

لقد اتخذ التوحيدي الأدب سبباً من أسباب الرزق، وسبيلاً من سبل الثراء. ولكنه لم يحقق ما كان يصبو إليه. فقد واجه البخلاء والمنافقين والحاسدين وذم اخلاقهم وحياتهم، لذلك لم يجد من يقف بجواره أو يناصره. وظل وحيداً، منبوذ اً، يعاني الفقر والحاجة، ويبعث بشكواه إلى كل مكان، صاباً سيول غضبه على الناس والأمراء والعالم من حوله. ويقول التوحيدي في وصف حياته: "إن عياني منهم في الحياة هو الذي حققه ظني بهم بعد الممات. وكيف أتركها لأناس جاورتهم عشرين عاماً فما صح لي من أحجهم وداد، ولا ظهر لي من إنسان منهم حفاظ. ولقد اضطررت بينهم بعد العشرة والمعرفة في أوقات كثيرة، إلى أكل الخضر في الصحراء، وإلى التكفف الفاضح عند الخاصة، والعامة، وإلى ما لا يحسن بالحر أن يرسمه بالقلم ويطرح في قلب صاحبه الألم". ويقال أيضاً إن التوحيدي مات منتحراً، وهذا الأمر ليس غريبا إذا علمنا أنه أصيب في أواخر حياته بالكآبة الشديدة. وقد صفه ياقوت الحموي في كتابه "معجم الأدباء" بأنه كان متفنناً في جميع أنواع العلوم، وكان مع ذلك محدوداً يتشكى زمانه، ويبكي في تصانيفه على حرمانه. هذا الرجل الذي يعتبر واحداً من أكثر الفلاسفة والأدباء الذين أثروا عصرهم في شتى العلوم والآداب، كان يعاني من اضطرابا في المزاج، وهو بالتعبير المعاصر "اكتئاب مزمن". أما كتابه "الصداقة والصديق" فوصفه ياقوت الحموي بأنه كتاب حسن نفيس.(١)

ومما قاله أبو حيان في الكتاب متحدثا عن نفسه: "فلقد فقدت كل مؤنس وصاحب، ومرافق ومشفق، ووالله لربما صليت في الجامع، فلا أرى جنبي من يصلي معي، فإن اتفق فبقال أو عصار، أو نداف أو قصاب، ومن إذا وقف إلى جانبي أسدرني بصنانه، وأسكرني بنتنه، فقد أمسيت غريب الحال، غريب اللفظ، غريب

(١) http://www.alriyadh.com.

الـنحلة، غـريب الخلـق، مستأنساً بالوحشة، قانعاً بالوحدة، معتاداً للصمت، ملازماً للحيرة، محتملاً للأذى، يائساً من جميع من ترى".

وفي الكـتاب يـشير التوحـيدي إلى أنـه قـال لأبـي سـليمان محمد بن طاهر السجـستاني: إني أرى بينك وبين ابن سيار القاضي ممازجة نفسية، وصداقة عقلية، ومـساعدة طبيعـية، ومـواتاة خلقـية. فمـن أيـن هـذا؟ وكيف هو؟ فقال: "يا بني! اخـتلطت ثقـتي بـه بثقـته بـي، فاستفدنا طمأنينة وسكوناً لا يرثان على الدهر، ولا يحـولان بالقهـر، ومـع ذلـك فبينـنا بالطالـع، ومواقـع الكـواكب مـشاكلة عجيـبة، ومظاهـرة غـريبة، حتـى أنـا نلتقـي كـثيراً في الإرادات، والاختيارات، والشهوات، والطلـبات، وربمـا تـزاورنا فـيحدثني بأشياء جرت له بعد افتراقنا من قبل، فأجدها شـبيهة بأمـور حـدثت لي في ذلك الأوان حتى كأنها قسائم بيني وبينه، أو كأني هو فـيها، أو هـو أنـا، وربما حدثته برؤيا فيحدثني بأختها فنراها في ذلك الوقت أو قبله بقليل، أو بعده بقليل".

وهـذه صـورة أسـطورة للـصداقة تختلف تمامـا عـن صـورتها عـند ديـل كارنيجي.

ويكمل أبو حيان التوحيدي رواية هذا الحوار الشيق العميق فيقول: ثم قال أبـو سليمان: "الصداقة التي تدور بين الرغبة والرهبة شديدة الاستحالة، وصاحبها من صاحبه في غرور، والزلة فيها غير مأمونة، وكسرها غير مجبور.

ثم يبدأ في تقسيم البشر إزاء الصداقة:

فأما الملوك فقد جلوا عن الصداقة، ولذلك لا تصح لهم أحكامها، ولا توفي بعهـودها، وإنمـا أمـورهم جاريـة علـى القـدرة، والقهـر، والهـوى، والـشائق، والاستحلاء، والاستخفاف.

وأمـا خـدمهم وأولـياؤهم فعلـى غايـة الـشبه بهـم، ونهايـة المشاكلة لهم، لانتـشابهم بهـم، وانتـسابهم إلـيهم، وولـوع طورهم بما يصدر عنهم، ويرد عليهم.

وأما أصحاب الضياع، فليسوا من هذا الحديث في عير ولا نفير.

وأما التجار فكسب المال سد بينهم وبين كل مروءة، وحاجز لهم عن كل ما يتعلق بالفتوة.

وأما أصحاب الدين والورع فعلى قلتهم فربما خلصت لهم الصداقة لبنائهم إياها على التقوى، وتأسيسها على أحكام الحرج، وطلب سلامة العقبي.

وأما الكتاب وأهل العلم فإنهم إذا خلوا من التنافس، والتحاسد، والتماري، والتماحك فربما صحت لهم الصداقة، وظهر منهم الوفاء، وذلك قليل، وهذا القليل من الأصل القليل.

والغريب أن أبا حيان وهو يكتب عن الصداقة والصديق يؤكد أنه لا يوجد أصدقاء، وهو نزوع تشاؤمي، يقول أبو حيان: "وقبل كل شيء ينبغي أن نثق بأنه لا صديق، ولا من يتشبه بالصديق، ولذلك قال جميل بن مرة في الزمان الأول حين كان الدين يعانق بالإخلاص، والمروءة تتهادى بين الناس، وقد لزم قعر البيت، ورفض المجالس، واعتزل الخاصة والعامة، وعوتب في ذلك فقال: لقد صحبت الناس أربعين سنة فما رأيتهم غفروا لي ذنباً، ولا ستروا لي عيباً، ولا حفظوا لي غيباً، ولا أقالوا لي عثرة، ولا رحموا لي عبرة، ولا قبلوا مني عذرة، ولا فكوني من أسرة، ولا جبروا مني كسرة، ولا بذلوا لي نصرة، ورأيت الشغل بهم تضييعاً للحياة، وتباعداً من الله تعالى، وتجرعاً للغيظ مع الساعات، وتسليطاً للهوى في الهنات بعد الهنات، ولذلك قال الثوري لرجل قال له أوصني قال: أنكر من تعرفه، قال: زدني، قال: لا مزيد. ويستطرد أبو حيان: "وكان ابن كعب يقول: لا خير في مخالطة الناس، ولا فائدة في القرب منهم، والثقة بهم والاعتماد عليهم".

الفهرس

الموضوع	الصفحة
الجزء الأول: أسس في معاملة الناس	٧
الفصل الأول: لا تحطم الخلية لكي تجمع العسل	٩
الفصل الثاني: أكبر أسرار النفس	٢٢
الفصل الثالث: "من فعل هذا انحازت له الدنيا.. ومن لم يفعل سيسير وحده طريقاً طويلاً"	٣٣
الجزء الثاني: ٦ طرق لكي تحبب الناس إليك	٤١
الفصل الأول: افعل هذا تكن موضع ترحيب أينما ذهبت	٤٣
الفصل الثاني: كيف تترك أثراً حسنا فيمن تلتقيه للمرة الأولى	٥٢
الفصل الثالث: إذا لم تفعل هذا.. عليك أن تتوقع المتاعب	٥٨
الفصل الرابع: كيف تصبح محدثا لبقا	٦٥
الفصل الخامس: كيف يسر بك الناس	٧٤
الفصل السادس: هكذا يحبك الناس لأول وهلة (من أول نظرة)	٧٧
الجزء الثالث: ١٢ طريقة لتقنع بوجهة نظرك	٩١
الفصل الأول: لا تجادل	٩٣
الفصل الثاني: وصفة مجربة لصنع الأعداء	٩٨
الفصل الثالث: الاعتراف بالخطأ فضيلة	١٠٣
الفصل الرابع: أقصر الطرق إلى قلب الرجل	١٠٨
الفصل الخامس: سر سقراط!	١١٥
الفصل السادس صمام الأمان في حل المشكلات	١٢٠
الفصل السابع: كيف تستثير روح التعاون	١٢٦
الفصل الثامن: عبارة تأتي لك بالعجائب	١٣١
الفصل التاسع: ما يوده كل إنسان	١٣٥
الفصل العاشر: النداء الذي يسيطر على قلوبنا جميعا	١٤٠
الفصل الحادى عشر: افعل مثلما تفعل السينما	١٤٦
الفصل الثانى عشر: عندما لا تجدي وسيلة أخرى.. ..جرِّب هذا	١٤٩
الجزء الرابع: ٩ طرق لتملك زمام الناس دون أن تسيء إليهم	١٥٣
الفصل الأول: إذا لم يكن مفر من كشف الأخطاء..فإليك الطريقة	١٥٥
الفصل الثاني: كيف تنتقد، وتتقي الكراهية!	١٦٠
الفصل الثالث: تكلم عن أخطائك أولاً	١٦٢

الموضوع	الصفحة
الفصل الرابع: لا أحد يحب أن يتلقى الأوامر	١٦٦
الفصل الخامس: دع الطرف الآخر يحتفظ بكرامته	١٦٧
الفصل السادس: كيف تحفز الناس للنجاح	١٦٩
الفصل السابع: اجعل لـ "الكلب" اسما جميلا	١٧٣
الفصل الثامن: أظهِر الخطأ يسير التصحيح	١٧٥
الفصل التاسع: كيف تجعل الطرف الآخر يحب العمل؟	١٧٨
الجزء الخامس: رسائل أتت بنتائج كالمعجزات	١٨١
الجزء السادس: سبع قواعد لتحقيق السعادة الزوجية	١٨٩
الفصل الأول: أسرع السبل إلى مقبرة السعادة الزوجية!	١٩١
الفصل الثانى: دع الحب يزدهر	١٩٧
الفصل الثالث: أقصر طريق إلى الطلاق	٢٠٠
الفصل الرابع: الطريق لسعادة كل الناس	٢٠٢
الفصل الخامس: إنها تساوي الكثير بالنسبة للمرأة	٢٠٥
الفصل السادس: اللياقة مطلب رئيس	٢٠٧
الفصل السابع: لا تكن جاهلا في العلاقات الزوجية	٢١٠
ديل كارنيجي وكتابه	٢١٤
الفهرس	٢١٩

طَوْقُ الحمامة

فى

الإلفةِ والأُلاَّفِ

ألفه

الفقيه الأديب أبو محمد على بن أحمد بن حزم

المولود ٣٨٤ هـ ٩٩٤ م

المتوفى ٤٥٦ هـ ١٠٦٤ م

حقق أصوله ووثق نصوصه

وضبطه وكتب مقدماته وتعليقاته ووضع فهارسه

طه عبد الرءوف سعد

من علماء الأزهر الشريف

الناشر

دار الحرم للتراث

سور الأزبكية - ٥٩١٦٠٢١

شرح

المعلقات السبع

شرحها الأديب القاضي المحقق

أبو عبدالله الحسين بن أحمد بن الحسين الزوزني

حققها وقدم لها وضبطها بالشكل وعلق عليها

الشيخ/ طه عبدالرءوف سعد

من علماء الأزهر الشريف

دار الحرم للتراث

دع القلق

وابدأ الحياة

◆

ديل كارينجي

◆

إعداد وتقديم ودراسة

ممدوح الشيخ

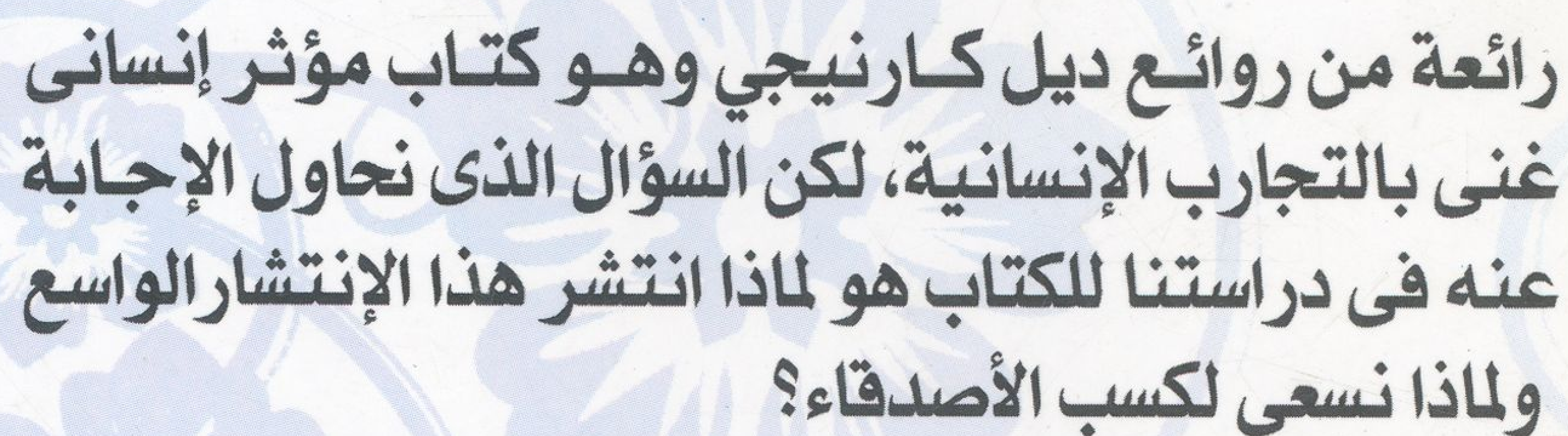
دار الحرم

للتراث

هذا الكتاب

كيف تكسب الأصدقاء

وتؤثر فى الناس؟؟



رائعة من روائع ديل كارنيجي وهو كتاب مؤثر إنسانى غنى بالتجارب الإنسانية، لكن السؤال الذى نحاول الإجابة عنه فى دراستنا للكتاب هو لماذا انتشر هذا الإنتشار الواسع ولماذا نسعى لكسب الأصدقاء؟

والكتاب يتناول الصداقة كإحتياج إنسانى وعلاقة تفاعل بين الإنسان ومحيطه الإجتماعى .ولعل الميزة الرئيسية فى الكتاب أنه يستخلص الحقائق من حياة الناس اليومية ويحفل بقصص مؤثرة بشكل استثنائى. مكنت الكتاب من أن يحقق انتشاراً اسطورياً فى مختلف الثقافات.

فقد ترجم إلى لغات عديدة لأنه قريب بمحتواه ولغته من الفطرة الإنسانية،وهو فضلاً عن ذلك يتصف بدفىء شديد على خلاف الدراسات المتخصصة بلغتها الباردة وإغراقها فى التنظير.

وهذا الكتاب الذى وضعه صاحبه ليعلمك:

(كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر فى الناس) هو نفسه رسالة حميمة من صديق ونحن ندعوك لإقتنائه ونثق أنك ستجد فيه خير صديق.



تصميم الغلاف: ياسر فوده

دار الحرم للتراث

٤٥ سوق الكتاب الجديد - العتبة - القاهرة

ت: ٠٢/٢٥٩١٦٠٢١